



Normativa SLTI nº 05, de 27 de junho de 2014; Instrução Normativa SLTI nº 05, de 26 de maio de 2017; Portaria nº 1054/2011; Portaria nº 120, de 10 de março de 2016; Resolução nº 03, de 27 de agosto de 2013, Normas deliberadas pelo Comitê de Segurança da Informação e Comunicações do Ministério da Educação, aplicando-se subsidiariamente, no que couber a Lei nº 8.666/93 com suas alterações e demais normas que regem a matéria, mediante as Cláusulas e condições a seguir estabelecidas:

## CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

Constitui objeto do presente Contrato a contratação de serviços continuados e especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), denominado Central de Serviços organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, voltado para a disponibilidade dos serviços, visando atender às necessidades do Ministério da Educação – MEC, conforme especificações constantes do Termo de Referência e seus Encartes, Edital do Pregão nº XX/2018, e Proposta da Contratada, que são partes integrantes deste Contrato como se nele transcritos estivessem.

## CLÁUSULA SEGUNDA – DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

A prestação dos serviços deverá contemplar:

GRUPO	ITEM	OBJETO	QTD	UNIDADE MEDIDA
1	01	Serviços Continuados de implantação, operação e gestão de Central de Serviços (Service Desk) de atendimento e suporte técnico (1º e 2º níveis) aos usuários de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS)	12	MESES
	02	Serviços Projetizados de Atendimento ao Usuário de TIC	5.000	UST

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA** – O modelo de Central de Serviços é orientado às boas práticas de gestão de TIC e possui como objetivo central ser um ponto único de contato entre a unidade de TIC e os usuários que utilizam seus serviços, sendo responsável pela triagem, priorização e feedback, capaz de construir e manter uma base de conhecimento centralizado que dê apoio à tomada de decisão gerencial, viabilizando a melhoria contínua do atendimento.

I - O modelo escolhido para a presente contratação é baseado em métricas combinadas (Níveis Mínimos de Serviços e UST's), sendo assim os serviços previstos para operacionalização de Central de Serviços, serão realizados em regime de pagamento mensal fixo baseado no cumprimento das metas estipuladas nos Níveis Mínimos de Serviços (NMS), com gestão técnico-

operacional sob responsabilidade da CONTRATADA. E os serviços projetizados serão realizados utilizando a métrica UST, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.

II - Para execução dos serviços, será implementado o método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão e fiscalização do contrato, e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues à CONTRATADA, ficando esta responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.

III - Todos os serviços deverão ser prestados de acordo com as boas práticas de mercado e baseados na ITIL v3 - Information Technology Infrastructure Library, Versão 3 – Revisão 2011).

IV - A CONTRATADA deverá realizar atendimento e suporte ao usuário, bem como alimentar e atualizar a Base de Conhecimento com as soluções utilizadas para resolução das demandas. Para tanto deverá utilizar a solução de GSTI da CONTRATANTE para gerenciamento de serviços de TIC, visando apoiar a execução e gestão dos serviços contratados e processos implantados.

V - A CONTRATADA deve possuir capacitação técnica mínima para atender em plenitude a execução dos serviços demandados, sendo responsável pelo dimensionamento da equipe responsável pela prestação das atividades a serem desempenhadas, considerando a volumetria de recursos computacionais de TIC e dos serviços executados.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

Para a prestação dos serviços, **sem dedicação exclusiva de mão de obra**, os profissionais da CONTRATADA serão acomodados nas dependências da CONTRATANTE, que será responsável por fornecer todos os recursos necessários, tais como, mobiliário (cadeiras e mesas de escritório), microcomputadores, telefones de mesa (fixos), ferramenta de GSTI, ferramenta de acesso remoto e salas com espaço adequado para acomodação dos profissionais.

- I. Além da sala principal, que será disponibilizada para acomodar a equipe da CONTRATADA, o MEC poderá disponibilizar outras salas próximas ao gabinete do ministro, da secretaria Executiva e nas dependências do Conselho Nacional de Educação - CNE com vistas a acomodação das equipes de nível 2, quando do atendimento presencial aos departamentos citados.

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA** - A CONTRATADA poderá utilizar ferramenta de acesso remoto diversa da disponibilizada pelo MEC. Para tanto, a ferramenta disponibilizada deverá ser homologada e aprovada pela CONTRATANTE, e possuir recurso de gravação das ações executadas pelo técnico e solicitação de autorização do usuário para iniciar os atendimentos remotos.

**SUBCLÁUSULA SEGUNDA** - O atendimento remoto será prestado nas dependências do MEC e se dará apenas pela rede interna da CONTRATANTE. Por requisito de segurança não é permitido o acesso remoto de fora da rede do MEC.

**SUBCLÁUSULA TERCEIRA** – As solicitações de usuários chegam no 1º nível e, na medida do possível, são atendidas. Se for o caso, são escaladas para o 2º nível, que, se for caso, são escaladas para quem de direito dentro do processo, mas sempre que solucionados, voltam até o 1º nível para encerramento e avaliação da satisfação do usuário.

**SUBCLÁUSULA QUARTA** – Eventualmente, determinadas áreas se comportam como usuários e suas solicitações seguirão o fluxo determinado, porém, sempre passando pelo ponto único de contato, para que haja registro das requisições, monitoramento e geração de conhecimento. Ou seja, um fluxo processual, com indicadores, capaz de apoiar à gestão no esforço de garantir o equilíbrio entre a demanda e capacidade.

**SUBCLÁUSULA QUINTA** – A contratação inclui o fornecimento, pela CONTRATADA, de profissionais qualificados de modo a executar os serviços de suporte técnico, pautados nas boas práticas, procedimentos de qualidade, análises e especificações técnicas, de modo a garantir que os serviços entregues agreguem valor ao negócio.

**SUBCLÁUSULA SEXTA** – A CONTRATADA deverá utilizar-se da ferramenta de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (GSTI) fornecida e já implantada pela CONTRATANTE.

**SUBCLÁUSULA SÉTIMA** – Escopo da contratação:

SERVIÇO	DESCRIÇÃO
Gerenciamento de Central de Serviços	Responsável pela supervisão dos recursos técnicos e coordenação das atividades envolvidas na Central de Serviços, alinhadas aos processos de gerenciamento de serviços de TIC, promovendo a padronização, conformidade e melhoria contínua dos serviços.
Atendimento de Primeiro Nível	Responsável pelo atendimento inicial, registro, complementação de informações, categorização, tratativa e encerramento de todas as solicitações, bem como o encaminhamento para a equipe de suporte adequada. Deve ser o ponto único de contato para os usuários de serviços de TIC.
Atendimento de Segundo Nível	Responsável pelo atendimento especializado necessário para tratar as solicitações não finalizadas no Primeiro Nível. Se necessário, encaminha o chamado para atendimento técnico de maior nível de especialização ou aciona áreas técnicas específicas de terceiros.

**SUBCLÁUSULA OITAVA** – A aferição da qualidade dos serviços será realizada pela CONTRATANTE, por meio da análise do cumprimento dos padrões, prazos e disponibilidade estabelecidos no Nível Mínimo de Serviço exigido.

**SUBCLÁUSULA NONA** – A execução do contrato será baseada no modelo onde a CONTRATANTE será responsável pela gestão do contrato, pelo ateste dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues. A CONTRATADA é responsável pela execução dos serviços, gestão dos recursos técnicos, e outros necessários à execução das atividades.

**SUBCLÁUSULA DÉCIMA** – A prestação dos serviços será realizada por meio da execução das atividades descritas no ENCARTE A – ESCOPO DOS SERVIÇOS E ATIVIDADES e ENCARTE B – ESCOPO DOS SERVIÇOS POR UST, ambos do Termo de Referência, onde estão especificadas as atividades a serem executadas pela CONTRATADA, segundo os processos, padrões e procedimentos da CONTRATANTE.

**SUBCLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA** – A CONTRATADA deverá disponibilizar equipes técnicas de forma a atender os requisitos mínimos de qualificações profissionais exigidos para cada serviço, conforme o ENCARTE C – REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL – do Termo de Referência.

**SUBCLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA** – Para execução dos serviços técnicos a CONTRATADA deverá fornecer:

- a) Maletas de ferramentas contendo todos os utensílios necessários à execução dos serviços, tais como chaves de fenda, chaves Philips, alicates convencionais, alicates de corte, multímetro, etc;
- b) Notebook e celular para utilização dos técnicos;
- c) Aplicativo/Software de clone e reparo de máquina, dentre outros;
- d) Aplicativo/Software para execução dos serviços de edição de áudio e vídeo;
- e) Demais ferramentas ou softwares necessários para execução das atividades objeto desta contratação.

**SUBCLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA** – Todas as requisições e os serviços executados deverão estar registrados na ferramenta de GSTI – Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação, disponibilizado pela CONTRATANTE, para fins de acompanhamento e avaliação dos Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos.

**SUBCLÁUSULA DÉCIMA QUARTA** – O encerramento de todo e qualquer atendimento com os devidos registros no sistema de gestão de demandas de TIC deverá ser precedido de evidência da resolução, com as comprovações do fato de que as atividades ocorreram.

**SUBCLÁUSULA DÉCIMA QUINTA** – Caso a solução de GSTI esteja indisponível, a CONTRATADA também deverá atender às solicitações devidamente registradas em meios alternativos, como e-mail, mensagens de celular ou qualquer outro meio que evidencie a intenção de uma solicitação de serviços por parte dos integrantes da CONTRATANTE. Deste modo, as solicitações deverão ser imediatamente registradas na solução de GSTI, assim que a disponibilidade for normalizada.

**SUBCLÁUSULA DÉCIMA SEXTA** – Qualquer dificuldade ou anormalidade durante a prestação dos serviços deve ser imediatamente reportada à CONTRATANTE, por escrito, sob risco de não ser aceita a alegação de culpa de terceiros, como justificativa para execução inadequada, insatisfatória ou incompleta dos serviços.

**SUBCLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA** – A CONTRATADA deverá acatar as determinações feitas pela fiscalização da CONTRATANTE no que tange ao cumprimento do objeto deste Instrumento.

**SUBCLÁUSULA DÉCIMA OITAVA** – A frequência de aferição e avaliação da qualidade dos serviços será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatórios gerenciais dos

serviços prestados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão e fiscalização contratual. O conteúdo detalhado e a forma dos relatórios gerenciais serão definidos pelas partes, entretanto, deverão conter no mínimo as informações necessárias para aferir os elementos de gestão e fiscalização do contrato, tais como extrato de chamados executados, níveis mínimos de serviços, período de execução dos serviços e etc.

**SUBCLÁUSULA DÉCIMA NONA** – No decorrer da execução do objeto deste Instrumento, os Níveis Mínimos de Serviços exigidos não poderão ser alterados.

**SUBCLÁUSULA VIGÉSIMA** – O catálogo de deve ser flexível o suficiente para atender as necessidades da CONTRATANTE e poderá ser constantemente atualizado a critério do Órgão. Entretanto, sempre que houver qualquer proposta de alteração no catálogo originalmente proposto, as evidências das proposições, com as devidas justificativas de sua inserção, adequação ou supressão, deverão compor uma base de dados, que a cada 6 (seis) meses, a contar da assinatura do contrato, deverão ser formalizadas no catálogo de Serviços por meio de aditivo contratual.

**SUBCLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA** – A base de dados das alterações no catálogo de serviço devem passar pelo processo de Gerenciamento de Mudança da CONTRATANTE, formalizado e institucionalizado, em que o Registro de Mudança deve ter, no mínimo, a Ata da reunião que motivou e formalizou a necessidade de alteração, contendo a aprovação pelo corpo de gestão e fiscalização da CONTRATANTE e anuência da CONTRATADA e após os tramites internos, deverá o processo de alteração do catálogo de serviços ser encaminhado para análise administrativa e jurídica para a aprovação do aditivo contratual.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DO HORÁRIO E LOCAL DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os serviços objeto desta contratação, deverão ser realizados nos seguintes locais:

- I. Esplanada dos Ministérios, Bloco “L”, Edifícios Sede, Anexo I e II e Garagem, Ministério da Educação-MEC, Brasília/DF, CEP: 70.047-900;
- II. Conselho Nacional de Educação – CNE, sito à Avenida L2 Sul, SGAS 607, Bloco 50, na cidade de Brasília/DF, CEP: 70.200-670.

**SUBCLÁUSULA ÚNICA** - O horário de atendimento da Central de Serviços (primeiro e segundo níveis) será 5 (cinco) dias na semana, de segunda a sexta, das 07h00 às 22h00h. A CONTRATADA deverá disponibilizar, obrigatoriamente, profissionais para atendimento remoto e presencial nas dependências da CONTRATANTE, em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto deste Instrumento.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DOS RECURSOS MATERIAIS E HUMANOS**

Recursos materiais: Para que a referida contratação possa ser executada nos moldes propostos, caberá à CONTRATANTE a disponibilização dos materiais nas dependências do MEC o mobiliário (cadeiras e mesas de escritório), microcomputadores e telefones de mesa (fixos), bem como a ferramenta de GSTI e uma sala com o espaço físico necessário para comportar a equipe de profissionais da CONTRATADA.

Recursos humanos: Os papéis e responsabilidades dos recursos humanos necessários para a prestação dos serviços por parte da CONTRATADA, conforme descrito no ENCARTE C – REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL do Termo de Referência. Os recursos humanos, por parte do MEC, necessários para a gestão e fiscalização do contrato e prestação dos serviços, seguem as determinações contidas na Instrução Normativa

nº 04 de 11 de setembro de 2014, publicada pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG:

Gestor do Contrato;

Fiscal Requisitante;

Fiscal Administrativo;

Fiscal Técnico

**SUBCLÁUSULA ÚNICA** - Recomenda-se que estes papéis sejam preenchidos, se possível, pelos mesmos Servidores Públicos que integraram esta equipe de planejamento da contratação. Recomenda-se ainda que cada papel descrito acima possua um Servidor Público que possa assumir como substituto em caso de eventual afastamento do titular.

## **CLÁUSULA SEXTA – DA QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS**

Cabe à CONTRATADA dimensionar e manter um número adequado de profissionais qualificados para a execução dos serviços, considerando o histórico do contrato atual, o crescimento do volume de serviços, às exigências contratuais, os níveis mínimos de serviços, os critérios de qualidade, período normal de atendimento presencial e extraordinário, observando sempre os limites da legislação trabalhista, sob pena de glosas nas faturas, sem prejuízo das demais sanções previstas no Termo de Referência e neste Instrumento.

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA** – Por se tratar de uma contratação que deve se orientar pelas melhores práticas de gestão de serviços de TIC, é imprescindível que os recursos envolvidos na execução dos serviços sejam qualificados adequadamente para atuarem na prestação de serviços objeto desta contratação. Assim, para se estabelecer um parâmetro de qualidade que ateste as habilidades e competências dos profissionais que serão disponibilizados para execução dos serviços previstos nesta contratação, foram definidos requisitos mínimos de qualificação profissional (formação acadêmica, certificação e experiência) no ENCARTE C – REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

- I. Os recursos humanos disponibilizados pela CONTRATADA deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos do MEC, o que exige a disponibilização e a autorização na utilização de senhas privilegiadas para acesso a serviços críticos, mediante a adoção de procedimentos em conformidade com as regras de segurança estabelecidas.

**SUBCLÁUSULA SEGUNDA** - Durante o período de atendimento, a equipe da Central de Serviços de TIC deverá estar uniformizada com camisa polo ou social e identificados por crachá. Para atendimento ao Gabinete do Ministro e à Secretaria Executiva o uniforme deverá ser obrigatoriamente a camisa social.

**SUBCLÁUSULA TERCEIRA** - Em caso de faltas, férias ou ausências legais dos profissionais, a CONTRATADA deverá manter os requisitos mínimos de qualificações técnicas exigidas no ENCARTE C – REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL – do Termo de Referência, sendo necessário providenciar substitutos para cobrir as qualificações quando não houver profissionais que atendam determinados requisitos mínimos exigidos para o serviço em que estiver designado.

**SUBCLÁUSULA QUARTA** - A CONTRATADA deverá indicar um profissional responsável pela gestão administrativa do contrato, denominado **Preposto**, devendo indicar ao menos um substituto para momentos de indisponibilidade, faltas, férias e ausências legais.

**SUBCLÁUSULA QUINTA** - A CONTRATADA deverá indicar um profissional, denominado **Responsável Técnico**, para exercer as atividades do serviço de Gerenciamento da Central de Serviços, sendo o ponto focal de contato entre as equipes, além de responder pela execução e coordenação dos serviços. Ele também será o responsável pelo contato com os requisitantes para interpretação das demandas complexas, delegação e integração das equipes de cada serviço, objetivando o atendimento das demandas de forma coordenada. O Responsável Técnico não poderá ser o profissional designado para o desempenho de outras funções no contrato, como de preposto ou técnicos de atendimento de nível 1 e 2, devendo indicar ao menos um substituto para momentos de indisponibilidade, faltas, férias e ausências legais.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – DOS CRITÉRIOS PARA AFERIÇÃO DOS SERVIÇOS**

A execução do objeto deste Instrumento prevê o estabelecimento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade dos serviços, que contemplarão as metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), bem como outros parâmetros que serão usados para mensurar a qualidade e o padrão de atendimento dos serviços. Tais indicadores servirão de base para que a gestão e fiscalização do contrato realize o acompanhamento dos serviços prestados, bem como a aferição do cumprimento das metas estabelecidas.

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA** - A CONTRATANTE deverá fornecer uma lista de usuários em atividade com prioridade de atendimento (VIPs). Todos os chamados de usuários com prioridade terão atendimento iniciado antes dos demais chamados, independentemente da ordem de chegada, e terão prazo diferenciado para serem solucionados, conforme os níveis de serviço definidos.

**SUBCLÁUSULA SEGUNDA** - Os indicadores, as metas, a forma de aferição e a pontuação para glosa de metas não cumpridas estão detalhados no ENCARTE D – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO e na TABELA I do ENCARTE B – ESCOPO DOS SERVIÇOS POR UST, ambos do Termo de Referência.

## **CLÁUSULA OITAVA – DO ESCOPO DOS SERVIÇOS**

O escopo dos serviços, bem como as atividades a serem executadas durante a execução do contrato estão descritas no ENCARTE A – ESCOPO DOS SERVIÇOS E ATIVIDADES do Termo de Referência.

**SUBCLÁUSULA ÚNICA** - O escopo dos serviços de atendimento ao usuário de TIC por demanda, bem como as atividades e o catálogo de serviços a serem executadas via entregáveis (USTs) estão descritas no ENCARTE B – ESCOPO DOS SERVIÇOS POR UST do Termo de Referência.

## **CLÁUSULA NONA – DO PADRÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS**

Os serviços deverão ser realizados com base nas boas práticas, preconizadas por modelos como ITIL (Information Technology Infrastructure Library), COBIT (Control Objectives for Information and related Technology), PMBOK (Project Management Base of



Knowledge), bem como melhores práticas recomendadas pelos fabricantes de cada recurso computacional utilizado no MEC e os padrões ANSI/TIA/EIA, ISO e ABNT.

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA** - A CONTRATADA deverá executar fielmente o objeto contratado de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações da CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

**SUBCLÁUSULA SEGUNDA** - Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, com base em programas de formação e certificações oficiais, e com experiência e capacidade técnica mínima para atender à complexidade especificada nos procedimentos.

**SUBCLÁUSULA TERCEIRA** - Os serviços deverão ser prestados dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar a conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas.

**SUBCLÁUSULA QUARTA** - Os recursos técnicos designados para a prestação dos serviços serão fiscalizados, verificando-se as condições em que as atividades estão sendo realizadas, as qualificações técnicas exigidas, bem como o cumprimento das metas de Níveis Mínimos dos Serviços estabelecidas.

**SUBCLÁUSULA QUINTA** - As demandas concluídas poderão ser auditadas por amostragem, com a finalidade de confirmar sua resolução e qualidade dos serviços. A identificação de demandas concluídas sem a devida evidência de solução implicará em contabilização de pontos para compensação na fatura do mês em que as inconsistências forem identificadas.

**SUBCLÁUSULA SEXTA** - A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, recusar o atendimento dos serviços por profissionais que não atendam aos requisitos mínimos exigidos.

**SUBCLÁUSULA SÉTIMA** - A CONTRATADA deverá prestar, de imediato, todos os esclarecimentos solicitados pela fiscalização da CONTRATANTE, no que diz respeito ao cumprimento do objeto contratado, bem como aos requisitos de qualidade.

**SUBCLÁUSULA OITAVA** - Em complemento aos indicadores de NMS exigidos, foi elaborada uma lista de verificação para controle de ocorrências da execução contratual, TABELA II do ENCARTE D – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS, com a previsão de situações que ensejam aplicação de glosas nos pagamentos a serem efetuados. Tal medida busca motivar a melhoria da qualidade dos serviços prestados, bem como o cumprimento dos requisitos deste Instrumento.

**SUBCLÁUSULA nona** - Os serviços de atendimento ao usuário por demanda, por serem específicos e não usuais, serão contemplados e aferidos por níveis de serviços específicos, detalhados na TABELA I do ENCARTE B – ESCOPO DOS SERVIÇOS POR UST do Termo de Referência.

## **CLÁUSULA DÉCIMA – DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS**

Os serviços objeto desta contratação serão acompanhados e auditados por profissionais do MEC, que se certificarão do atendimento dos objetivos definidos e a conformidade com as normas e melhores práticas pertinentes.

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA** - Os serviços contratados deverão obedecer aos níveis mínimos de serviços especificados no ENCARTE D – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS.

**SUBCLÁUSULA SEGUNDA** - O objeto deste Instrumento será dado como recebido de acordo com os artigos 73 a 76 da Lei nº 8.666/93, neste caso, no que couber, mediante termos de aceite.

#### I - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

Mediante termo, os serviços serão recebidos PROVISORIAMENTE, pelo (s) servidor (es) responsável (eis) designado pelo MEC para acompanhamento e fiscalização, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes em até 02 (dois) dias úteis da entrega do Relatório Mensal de Serviços.

O Relatório Mensal de Serviços deverá ser entregue ao MEC, para análise, até o 5º dia útil do mês subsequente a prestação dos serviços. Caso seja reprovada, a empresa CONTRATADA deverá, após a notificação do MEC, realizar os ajustes necessários para torná-la aderente às especificações técnicas, sem prejuízo de aplicação de penalidades previstas contratualmente.

#### II - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

Os serviços serão recebidos DEFINITIVAMENTE, mediante termo, em até 10 (dez) dias úteis da emissão do Termo de Recebimento Provisório, pelo(s) servidor (es) responsável (eis) designado (s) pelo MEC, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, após o decurso do prazo de observação ou vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais, observando o disposto no art. 69 da Lei nº 8.666/93.

O referido prazo pode ficar suspenso, ou mesmo ser prorrogado, em eventual discordância do relatório entregue, de modo que a CONTRATADA faça os ajustes necessários para validação, ou apresente as justificativas pertinentes a avaliação realizada.

O Gestor do Contrato emitirá TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO referente à OS/Relatório Mensal de Serviços, concluída e entregue. Isso ocorrerá após avaliação de conformidade, verificação de que os relatórios estão de acordo com as especificações técnicas estabelecidas na OS e demais condições contratuais.

Finda a etapa de recebimento, o MEC lavrará o TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO, autorizando assim a emissão da Nota Fiscal pela CONTRATADA.

**SUBCLÁUSULA TERCEIRA** - O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança da prestação dos serviços, nem a ético-profissional pela perfeita execução do Contrato, dentro dos limites estabelecidos em Lei.

### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO**

A execução dos serviços, nos termos do § 1º do art. 67 e art. 73, ambos da Lei nº 8.666/93, será acompanhada e fiscalizada por servidores da DTI/MEC, especificamente

designados mediante Portaria, que anotarão em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução dos serviços, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, e atestará as notas fiscais/faturas apresentadas, para fins de pagamento.

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA** - Para o acompanhamento e fiscalização do contrato serão utilizadas as disposições contidas na IN SLTI/MPOG nº 04/2014 e suas alterações, bem como, subsidiariamente, as disposições contidas na IN SLTI/MPOG nº 05/2017.

**SUBCLÁUSULA SEGUNDA** - Caberá aos fiscais do contrato, dentre outras atribuições, determinar providências necessárias ao regular e efetivo cumprimento contratual, bem como anotar e enquadrar as infrações contratuais constatadas, comunicando as mesmas ao seu superior hierárquico.

**SUBCLÁUSULA TERCEIRA** - As decisões e providências que ultrapassarem as competências dos Fiscais deverão ser solicitadas ao seu gestor, em tempo hábil, para a adoção das medidas que se fizerem necessárias.

**SUBCLÁUSULA QUARTA** - A Administração, devidamente representada na forma legal, poderá rejeitar no todo ou em parte os serviços contratados, sem ônus para o MEC, se executado em desacordo com as especificações estabelecidas neste Instrumento, no Termo de Referência e seus anexos e na proposta comercial.

**SUBCLÁUSULA QUINTA** - Durante a execução do objeto, o fiscal técnico monitorará constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, intervindo para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

**SUBCLÁUSULA SEXTA** - O fiscal técnico apresentará ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

**SUBCLÁUSULA SÉTIMA** - Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

**SUBCLÁUSULA OITAVA** - A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

**SUBCLÁUSULA NONA** - Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação a qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com o previsto neste Instrumento e no Termo de Referência.

**SUBCLÁUSULA DÉCIMA** - A CONTRATADA será a única e exclusiva responsável pela execução dos serviços, sendo ao MEC reservado o direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização contratual, mediante servidores designados para este fim.

**SUBCLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA** - O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de

sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666/93.

**SUBCLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA** - A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666/93.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

Os serviços objeto desta contratação são considerados essenciais e de natureza contínua, pois devem ser realizados ininterruptamente, e sua paralisação acarretará em suspensão ou o comprometimento das atividades prestadas pelos colaboradores do MEC.

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA** - O processo de transição do contrato se inicia a partir do momento em que a CONTRATADA assume as responsabilidades, de forma gradual, pelos serviços prestados, preparando-se para o início efetivo da operação. Esse processo de transição contratual tem o propósito de preparar a CONTRATADA a assumir integralmente as obrigações advindas com o contrato, e será baseada em reuniões e repasse de documentos técnicos e/ou manuais específicos das soluções adquiridas.

**SUBCLÁUSULA SEGUNDA** - No primeiro momento do processo de transição, devem-se observar alguns aspectos para orientar e gerenciar a entrega de serviços. Muitas atividades interdependentes existem no processo e deve-se adotar um plano de transição definido pela CONTRATADA, para que a execução de todas as tarefas seja realizada adequadamente.

**SUBCLÁUSULA TERCEIRA** - O Projeto de Transição deve ser adotado logo após a reunião de alinhamento das expectativas contratuais e o detalhamento e análise das atividades que serão realizadas pela CONTRATADA. O planejamento da transição deve ser único e abranger todas as atividades entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE em um gerenciamento conjunto.

**SUBCLÁUSULA QUARTA** - Ao término da vigência contratual, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover a transição contratual, adotando um plano de transição final, com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos do MEC ou os da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços, sem ônus para a CONTRATANTE.

**SUBCLÁUSULA quinta** - Os critérios para Continuidade e Transição Contratual estão definidos no ENCARTE G – CRITÉRIOS PARA TRANSIÇÃO CONTRATUAL do Termo de Referência.

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA SUBCONTRATAÇÃO**

Não será admitida a subcontratação do objeto, no total ou em parte.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA INDIVISIBILIDADE DO OBJETO**

É vedado o parcelamento do objeto deste Instrumento, de modo a não prejudicar a execução operacional das atividades.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS RELATÓRIOS MENS AIS**

Para fins de acompanhamento e de gestão do contrato, a CONTRATADA deverá emitir relatórios mensais de serviços executados, contendo a situação das solicitações de serviços e requisições ocorridos durante a sua execução, bem como cópias em anexo das Atas de reunião de avaliação.

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA** - Para a devida comprovação das atividades desenvolvidas, deverá constar nos relatórios a relação de atendimentos executados e registrados na ferramenta de GSTI do MEC, com os códigos de chamados, solicitações de serviços, dentre outros que couberem.

**SUBCLÁUSULA SEGUNDA** - O aceite e posterior pagamento dos serviços executados não eximem a CONTRATADA das responsabilidades quanto à garantia dos serviços prestados, bem como o reajuste de pagamentos indevidos em faturas posteriores.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS CONDIÇÕES E PRAZO DE PAGAMENTO**

O pagamento dos serviços para o item 1 será efetuado mensalmente, após recebimento, avaliação e ateste do “Relatório Técnico dos Serviços”, aceito pela CONTRATANTE por meio de Termo de Aceite Definitivo - TAD, segundo prazos definidos no Item 27 deste Termo de Referência (Das Condições de Recebimento), em moeda corrente nacional, por meio de emissão de Ordem Bancária, para crédito em conta corrente da CONTRATADA, até o 10º (décimo) dia útil após a apresentação de Nota Fiscal, devidamente atestada pela Administração.

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA** - O pagamento dos serviços para o item 2 será efetuado sob demanda, na medida que se fizer necessária a utilização de USTs empreendidos tempestivamente, projetizados, com entrega de resultado específico, executados de forma extraordinária, não usual e planejada, com início e término preestabelecidos, porém também mediante a observância dos prazos estabelecidos no item 27 deste Termo de Referência (Das Condições de Recebimento), em moeda corrente nacional, por meio de emissão de Ordem Bancária, para crédito em conta corrente da CONTRATADA, até o 10º (décimo) dia útil, após apresentação de Nota Fiscal, atestada pela Administração, na forma e prazo estabelecido neste Instrumento e no Termo de Referência.

**SUBCLÁUSULA SEGUNDA** - Poderá haver incidências de glosas no faturamento dos serviços prestados, caso não sejam cumpridas os níveis de serviços estabelecidos neste Instrumento e no Termo de Referência.

**SUBLCÁUSULA TERCEIRA** - Deverá a empresa CONTRATADA apresentar “Relatório Técnico de Serviços”, o qual será devidamente avaliado e aceito pela CONTRATANTE por meio de Termo de Aceite Definitivo – TAD.

**SUBLCÁUSULA QUARTA** - A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento provisório e definitivo do serviço, nos seguintes termos:

1. No prazo de até 5 (cinco) dias úteis do mês subsequente a prestação de serviço, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;
2. Os serviços serão recebidos provisoriamente pelos servidores responsáveis pelo MEC, para acompanhamento e fiscalização, no prazo de até 2 (dois) dias úteis da entrega da documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual.
3. No prazo de até 10 (dez) úteis a partir do recebimento da documentação mencionada acima, a mesma será analisada pela Equipe de Fiscalização do Contrato e posteriormente o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:
  - a) Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;
  - b) Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
  - c) Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

**SUBLCÁUSULA QUINTA** - O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados, devidamente acompanhada das comprovações mencionadas no item 2 do Anexo XI da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

**SUBLCÁUSULA SEXTA** - Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

**SUBLCÁUSULA SÉTIMA** - Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no Edital.

- I. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.
- II. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade

fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

- III. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.
- IV. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

**SUBLCÁUSULA OITAVA** - Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante, não será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF.

**SUBLCÁUSULA NONA** - Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

**SUBLCÁUSULA DÉCIMA** - A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, exclusivamente para as atividades de prestação de serviços previstas no §5º-C, do artigo 18, da LC 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime, observando-se as exceções nele previstas. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

**SUBLCÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA**- Eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até o efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$I = (TX/100)/365 \text{ EM} = I \times N \times VP, \text{ onde:}$$

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da Parcela em atraso.

## CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO REAJUSTE

Os preços dos serviços, desde que observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data limite para apresentação da proposta de preços ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido, poderão ser reajustados utilizando-se a variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, ocorrida no período, ou outro índice que venha a substituí-lo, acumulado em 12 (doze) meses.

Utiliza-se a seguinte fórmula para o cálculo:

$Pr = P + (P \times V)$ , onde:

Pr: preço reajustado / preço novo.

P: preço atual (antes do reajuste).

V: variação percentual obtida / acréscimo ou decréscimo de preço decorrente do reajuste.

Os reajustes deverão ser precedidos de solicitação formal da contratada.

## CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA PROPRIEDADE, SIGILO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

A CONTRATADA deverá manter sigilo em relação aos dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objeto desta contratação, bem como se submeter às orientações e normas internas de segurança da informação vigentes, devendo orientar seus empregados e/ou prepostos nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa;

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA** - Para formalização da confidencialidade exigida, a CONTRATADA deverá assinar **Termo de Compromisso** contendo a Declaração de Ciência e Sigilo, presente no ENCARTE N do Termo de Referência, comprometendo-se a respeitar todas as obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança das informações pertencentes à CONTRATANTE, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem na divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processadas.

- I. O referido Termo deverá ser assinado pelo representante da CONTRATADA, que deverá dar ciência aos profissionais envolvidos na prestação do serviço, sendo entregue no ato da assinatura do contrato;
- II. Os profissionais envolvidos na prestação do serviço deverão, também, tomar conhecimento dos normativos da CONTRATANTE que regulamentam os aspectos de segurança da informação e de utilização dos recursos de Tecnologia da Informação.



## **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

É obrigação da Contratante:

1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do Contrato para acompanhar e fiscalizar sua execução;
2. Encaminhar formalmente as demandas de serviços, de acordo com os critérios estabelecidos neste Instrumento e no Termo de Referência;
3. Receber o objeto prestado pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
4. Supervisionar a execução do objeto do Contrato, exigindo presteza na execução e correção das falhas eventualmente detectadas;
5. Aplicar à CONTRATADA as glosas e sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
6. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato;
7. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com a prestação dos serviços;
8. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo representante da CONTRATADA;
9. Disponibilizar para a equipe técnica da CONTRATADA equipamentos, softwares e perfis de acesso à rede, necessários para cumprimento do objeto do Contrato;
10. Assistir a equipe técnica da CONTRATADA na indicação dos locais de execução dos serviços, como forma de prevenir a ocorrência de danos de qualquer natureza;
11. Registrar as ocorrências que estejam em desacordo com as condições estabelecidas neste Termo de Referência, solicitando a CONTRATADA a pronta regularização;
12. Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA às suas dependências para a execução dos serviços; e
13. Proceder às medições dos serviços, avaliá-los e atestar as respectivas faturas decorrentes.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

É obrigação da Contratada:

1. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
3. Sujeitar-se à mais ampla e irrestrita fiscalização por parte da CONTRATANTE, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo prontamente às reclamações formuladas;

4. Tomar todas as providências necessárias à fiel execução dos serviços objeto deste Instrumento;
5. Dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto do Contrato, de acordo com os níveis de serviços estabelecidos neste Instrumento;
6. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;
7. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização dos serviços pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
8. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
9. Manter durante a execução do Contrato equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para a prestação dos serviços;
10. Providenciar que seus contratados portem crachá de identificação e uniforme quando da execução do objeto à CONTRATANTE;
11. Manter a produtividade e a capacidade necessária durante a execução do contrato;
12. Promover a execução dos serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica;
13. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo relatórios e documentação técnica à Administração;
14. Prestar todas as informações e esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE, julgados necessários à boa gestão do contrato;
15. Cumprir com os prazos, disposições e especificações estabelecidas neste Instrumento;
16. Repassar aos fiscais do Contrato, em tempo hábil, quaisquer justificativas de situações específicas que envolvam impedimento do cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos neste Termo de Referência, por razões alheias ao controle da CONTRATADA;
17. Comunicar a contratante quaisquer ocorrências que impeçam, mesmo que temporariamente, a execução dos serviços;
18. Manter identificados todos os materiais e equipamentos de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade da CONTRATANTE;
19. Apresentar a CONTRATANTE, sempre que exigido pela equipe de fiscalização do contrato, relatórios e outros documentos inerentes à execução dos serviços;

20. Manter sigilo de todos os dados ou informações da CONTRATANTE obtidas em função da execução dos serviços;
21. Abster-se de veicular ou comercializar os produtos gerados em decorrência da execução do objeto do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;
22. Obedecer aos níveis de atendimento técnico aos serviços, de modo a não comprometer a interrupção na prestação dos serviços;
23. Instruir, sempre que necessário, durante o atendimento de suporte técnico presencial, os usuários e colaboradores da CONTRATANTE;
24. Submeter seus empregados, durante o tempo de permanência nas dependências da CONTRATANTE, aos regulamentos de segurança e disciplina por este instituído, mantendo-os devidamente uniformizados e identificados por crachá;
25. Ser responsável exclusivo por quaisquer acidentes na execução dos serviços contratados, pelo uso indevido de patentes registradas e pela destruição ou dano dos documentos por culpa ou dolo de seus agentes;
26. Orientar-se pelo sigilo do teor de todos os documentos produzidos e abster-se de transferir responsabilidade a outrem;
27. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;
28. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados quando da execução do objeto ou em conexão com ele, ainda que acontecido nas dependências da CONTRATANTE, inclusive por danos causados a terceiros;
29. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação;
30. Abster-se de remanejar ou desativar equipamentos ou recursos sem prévia autorização da CONTRATANTE;
31. Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução dos serviços;
32. Fornecer à sua equipe técnica todos os materiais e ferramentas necessárias para a prestação dos serviços;
33. Responder por quaisquer acidentes de que possam sofrer os seus empregados, quando em serviço nas dependências da CONTRATANTE;
34. Assinar termo de confidencialidade sobre segurança da informação, comprometendo-se a respeitar todas as obrigações relacionadas em confidencialidade e segurança das informações pertencentes à CONTRATANTE, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem na divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam

armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processadas;

35. Adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução dos serviços, quando couber, nos termos das legislações em vigor;

36. Abster-se de veicular publicidade acerca do contrato, salvo mediante prévia autorização da CONTRATANTE;

37. Abster-se de contratar servidor pertencente ao quadro de pessoal da CONTRATANTE durante a vigência do contrato;

38. Abster-se de utilizar na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão contratante, nos termos do art. 7º, do Decreto nº 7.203, de 2010, que dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da Administração Pública Federal. É considerado familiar, nos termos do art. 2º, inc. III, do Decreto nº 7.203/2010, o cônjuge, companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau;

39. Fazer o repasse de conhecimento, ao término do Contrato, para a CONTRATANTE ou para nova empresa contratada pela CONTRATANTE.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE**

A CONTRATADA deverá garantir o descarte correto e seguro de todos os insumos/itens que forem removidos em manutenções, adotando práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto. Deverá adotar medidas, quando couber, para atender as recomendações contidas no Capítulo III, DOS BENS E SERVIÇOS, com ênfase no art. 6º da Instrução Normativa nº 01/2010 SLTI/MPOG, bem como, o Decreto nº 7.746/2012 que estabelece critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável e a Lei nº 12.305/2010 que institui a política de resíduos sólidos.

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA** - A CONTRATADA deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental de acordo com o art. 225 da Constituição Federal de 1988, em conformidade com o art. 3º da Lei nº 8.666/93.

**SUBCLÁUSULA SEGUNDA** - A CONTRATADA deverá adotar medidas a orientar seus empregados para adotarem condutas e técnicas para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas e respeitadas as normas ambientais vigentes.

**SUBCLÁUSULA TERCEIRA** - É dever da CONTRATADA, observar entre outras: o menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água; preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local; maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia; maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local; maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra; uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais; e origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens, serviços e obras.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DAS SANÇÕES**

Com fundamento na Portaria nº 120, de 09 de março de 2016, do Ministério da Educação, no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002 e no art. 28 do Decreto nº 5.450/2005, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF e no cadastro de fornecedores da CONTRATANTE, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das multas previstas neste Termo de Referência/Contrato e demais cominações legais a(s) contratada(s) que:

1. Apresentar documentação falsa;
  2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
  3. Falhar ou fraudar na execução do contrato;
  4. Comportar-se de modo inidôneo;
  5. Fizer declaração falsa;
  6. Cometer fraude fiscal;
  7. Não mantiver a proposta;
  8. Ou incorrer em qualquer prática vedada pela Portaria MEC nº 120/2016.
- I. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA** - As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e no caso de suspensão de licitar a licitante deverá ser descredenciada por igual período, sem prejuízo das multas previstas neste Termo de Referência, no Contrato e das demais cominações legais.

**SUBCLÁUSULA SEGUNDA** - As sanções previstas nos incisos I, III e IV do art. 87 da Lei nº 8.666/93 poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II do mesmo artigo, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar a partir da notificação da CONTRATADA.

**SUBCLÁUSULA SEGUNDA** - Em qualquer hipótese de aplicação de sanções será assegurado à licitante vencedora o contraditório e a ampla defesa.

**SUBCLÁUSULA TERCEIRA** - Sem prejuízo das sanções previstas no item anterior, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, a licitante vencedora ficará sujeita, no caso de atraso injustificado, assim considerado pela Administração, inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na execução dos serviços, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente, até o limite de 9,9% (nove vírgula nove por cento), que corresponde até 30 (trinta) dias de atraso;

0,66% (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, na execução dos serviços, calculado, desde o primeiro dia de atraso, sobre o valor correspondente à parte inadimplente, em caráter excepcional, e a critério do órgão contratante, quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias;

5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato/nota de empenho, por descumprimento do prazo de entrega, sem prejuízo de demais sanções;

15% (quinze por cento) em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente e/ou entrega da garantia contratual, dentro do prazo estabelecido pela administração, recusa parcial ou total na entrega do material, recusa na conclusão do serviço, ou rescisão do contrato/nota de empenho, calculado sobre a parte inadimplente; e  
20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato/nota de empenho, pela inexecução total do contrato.

**SUBCLÁUSULA QUARTA** - No caso de ocorrência concomitante das multas previstas nas alíneas “a” e “b” com as da alínea “c”, o percentual aplicado não poderá ultrapassar a 7% (sete por cento).

- I. Suspensão temporária de participar de licitação e impedimento para contratar com a Administração por prazo não superior a 2 (dois) anos.
- II. 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, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no item anterior.

**SUBCLÁUSULA QUINTA** - As sanções de multa poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as glosas, advertência, suspensão temporária para licitar e contratar com a Administração da CONTRATANTE e impedimento de licitar e contratar com a União, descontando-a do pagamento a ser efetuado.

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

**SUBCLÁUSULA SÉTIMA** - As sanções serão aplicadas pela autoridade administrativa, assegurada a ampla defesa e podendo dar-se cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

**SUBCLÁUSULA OITAVA** - As advertências serão aplicadas sempre que necessário ao fiel cumprimento contratual, desde que os fatos apresentados não tenham gerado prejuízo à Administração.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA CONTRATUAL**

O presente instrumento terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos por termos aditivos, até o limite de 60 (sessenta) meses, após verificação da real necessidade e com vantagens à Administração Pública, conforme o inciso II do art. 57 da Lei nº 8.666/93.

**SUBCLÁUSULA ÚNICA** - Eventual prorrogação do prazo de vigência deste contrato em exercícios subsequentes ficará condicionada a avaliação da qualidade dos serviços prestados, a verificação da real necessidade e vantagem à Administração, à comprovação da compatibilidade dos preços conforme o mercado, bem como à existência, em cada ano, de dotação orçamentária para suportar as despesas dele decorrentes.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DA GARANTIA CONTRATUAL**

O início da execução contratual só ocorrerá mediante a apresentação da garantia, dentre uma das modalidades definidas no § 1º do art. 56, da Lei nº 8.666/93, em até 10 (dez) dias úteis da assinatura da avença contratual.

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA** - O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias após a assinatura do Termo de Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 3% (três por cento) do valor global dos serviços, que será liberada de acordo com as condições previstas neste Edital, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais. O prazo para apresentação da garantia poderá ser prorrogado por igual período a critério da Administração contratante.

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

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

**SUBCLÁUSULA QUARTA** - A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, **deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual**, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MPDG nº 5/2017.

**SUBCLÁUSULA QUINTA** - A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- a) Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;
- b) Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- c) Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada.

**SUBCLÁUSULA SEXTA** - A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

**SUBCLÁUSULA SÉTIMA** - O garantidor não é parte legítima para figurar em processo administrativo instaurado pela Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada (inserido pela IN nº 05/2017).

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

**SUBCLÁUSULA NONA** - Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data em que for notificada.

**SUBCLÁUSULA SÉCIMA** - Será considerada extinta a garantia:

- a) Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- b) No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será estendido, nos termos da comunicação.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DA RESCISÃO**

A inexecução total ou parcial do objeto deste Contrato enseja sua rescisão, de conformidade com os artigos 78 e 79 da Lei nº 8.666/93.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – DAS VEDAÇÕES**

É vedado à CONTRATADA caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;

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

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA – DOS CASOS OMISSOS**

Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA - DA PUBLICAÇÃO**

O presente **CONTRATO** será publicado, por extrato, no Diário Oficial da União, nos termos do parágrafo único do Art. 61 da Lei n.º 8.666/93, correndo as despesas a expensas da **CONTRATANTE**.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA - DO FORO**



O Foro do presente **CONTRATO** é o da Justiça Federal, Seção Judiciária de Brasília/DF, para dirimir quaisquer litígios oriundos do presente instrumento contratual.

E por assim estarem de pleno acordo, assinam o presente instrumento, para todos os fins de direito, na presença das duas testemunhas abaixo, que a tudo assistiram.

\_\_\_\_\_  
**FLÁVIO JÚLIO CICCARINI**  
**CONTRATANTE**

\_\_\_\_\_  
**XXXXXXXXXXXXXXXXXX**  
**CONTRATADA**

**TESTEMUNHAS:**

**TESTEMUNHAS:**

\_\_\_\_\_  
Nome:  
CPF:  
RG:

\_\_\_\_\_  
Nome:  
CPF:  
RG: