

**CONTRATO Nº 507/2019****PROCESSO Nº 23106.007549/2018-80**

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TECNOLÓGICO AO AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO, QUE ENTRE SI CELEBRAM A FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA E A EMPRESA CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.**

**CONTRATANTE - A FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA - FUB**, fundação pública, sediada no Campus Universitário Darcy Ribeiro - Asa Norte - Brasília-DF, criada pela Lei 3.998, de 15/12/1961, instituída pelo Decreto 500, de 15/01/1962, inscrita no CNPJ sob o n. 00.038.174/0001-43, neste ato representada por sua Magnífica Reitora, Professora **MÁRCIA ABRAHÃO MOURA**, brasileira, casada, residente nesta capital, portadora da carteira de identidade n. 960.490 SSP/DF, inscrita no CPF sob o n. 334.590.531-00, credenciada por delegação de competência, por meio do Decreto de 21 de novembro de 2016, e a empresa

**CONTRATADA - CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA**, sediada à SHN - Quadra 02, Bloco F, nº 87, salas 1713 a 1726 - Asa Norte - DF, CEP 70.702-060, inscrita no CNPJ sob o nº 07.171.299/0001-96, neste ato representada por seu sócio administrador, Senhor **CARLOS ALBERTO FREITAS**, brasileiro, engenheiro, portador da Cédula de Identidade n. MG 2.158.316 SSP/MG e do CPF n. 525.929.526-91, tendo em vista o que consta no Processo nº **23106.007549/2018-80** e em observância às disposições da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, assegurada a atribuição das preferências previstas no art. 3º da Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991, e na Lei Complementar nº 123, de 14 de novembro de 2006, do Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, do Decreto nº 9.488/2018, de 30 de agosto de 2018, da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 26 de maio de 2017 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 3, de 26 de abril de 2018, da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 4, de 11 de setembro de 2014, da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, do Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações, resolvem celebrar o presente Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº 202/2019, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

**1. CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO**

1.1. O objeto do presente instrumento é a Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI) compreendendo os itens planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados ao atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de TI da Fundação Universidade de Brasília (FUB) situada no Distrito Federal, de acordo com as condições estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos.

**2. CLÁUSULA SEGUNDA - VIGÊNCIA**

2.1. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite previsto no art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93, mediante aditivo contratual, desde que devidamente comprovada a necessidade e a vantagem da prorrogação;

2.2. Caso ocorram renovações contratuais, a CONTRATADA deverá apresentar as garantias financeiras pertinentes ao item objeto da renovação, devendo ainda, manter-se nas mesmas condições de habilitação previstas, mantendo os mesmos critérios e condições de qualidade para a execução dos serviços.

**3. CLÁUSULA TERCEIRA - DO PREÇO**

3.1. O valor mensal estimado da contratação é de R\$ 296.026,05 (duzentos e noventa e seis mil vinte e seis reais e cinco centavos), perfazendo o valor total anual de R\$ 3.552.312,60 (três milhões, quinhentos e cinquenta e dois mil trezentos e doze reais e sessenta centavos), conforme tabela a seguir:

Item	Descrição	Métrica	Quantidade Anual estimada de UST	Valor Unit. (R\$)	Valor Total (R\$)
	serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI) compreendendo os itens planejamento,				

1	desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados ao atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de TI da Fundação Universidade de Brasília (FUB)	<b>UST</b> (Unidade de Serviço Técnico)	<b>175.422,84</b>	R\$ 20,25	R\$ 3.552.312,60
---	--	--	-------------------	-----------	---------------------

3.1.1. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

#### 4. CLÁUSULA QUARTA - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. A cobertura das despesas originárias desse Contrato correrão à conta dos recursos orçamentários destinados para o exercício de 2019, conforme nota de empenho **2019NE802079** emitido em 27 de junho de 2019:

- Plano de Trabalho: 12364208020RK0053
- PTRES: 108098;
- Fonte de Recursos: 8100000000;
- Natureza de Despesa: 33.90.40 (Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação).

#### 5. CLÁUSULA QUINTA - DA ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA GERAL DA CONTRATAÇÃO

5.1. Com escopo não exaustivo das atividades em geral que poderão ser solicitadas à CONTRATADA, os serviços de atendimento ao usuário poderão estar relacionados a:

5.1.1. Receber, classificar, registrar, encaminhar e atender Chamados (incidentes/requisições), e os encaminhar quando necessário, para o atendimento nos demais níveis;

5.1.2. Receber, classificar, registrar, encaminhar e atender Chamados que requerem atendimento imediato, que não possuem frequência e/ou escopo de execução predefinida;

5.1.3. Receber Chamados transferidos dos demais níveis de atendimento da CONTRATANTE e realizar os procedimentos necessários para resolução;

5.1.4. Receber Chamados resolvidos e realizar procedimentos de encerramento junto aos usuários;

5.1.5. Registrar, atualizar, encerrar na ferramenta de gerenciamento de serviços de TI os Chamados originados por telefone (ramal), e-mail ou Sistema Eletrônico de Informação procedendo com orientação ao usuário sobre a via adequada para registro destes Chamados no portal web designado pela CONTRATANTE;

5.1.6. Realizar abertura e acompanhamento de Chamados junto a empresas fornecedoras de assistências técnicas e contratos de garantia;

5.1.7. Disponibilizar aos usuários, e outras partes interessadas por meio da ferramenta de gerenciamento de serviços de TI, por e-mail ou por telefone as informações sobre a situação dos Chamados;

5.1.8. Realizar atendimento ativo para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato;

5.1.9. Efetuar o atendimento receptivo de chamadas telefônicas com base em roteiro padrão definido pela CONTRATANTE;

5.1.10. Realizar atendimentos receptivos, ativos e proativos, prestando informações claras e concisas, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento, aos bancos de dados disponíveis e as equipes técnicas de 3º nível da CONTRATANTE;

5.1.11. Instalar, desinstalar, remanejar, atualizar, configurar, customizar e parametrizar sistemas operacionais (Linux, Windows, OSX), drivers, suíte de aplicativos para escritório (Microsoft, Suíte Office Grátis), aplicativos e sistemas da instituição, restrito a equipamentos de propriedade da CONTRATANTE, visando manter a disponibilidade e a performance dos softwares;

5.1.12. Realizar de forma remota ou presencial atendimento ao usuário nas dependências da CONTRATANTE;

5.1.13. Realizar configurações de endereçamento IP em equipamento de videoconferência seguido de teste nas dependências da CONTRATANTE;

5.1.14. Realizar limpeza de material digital com informações sensíveis da instituição, como desmagnetização, sobrescrita de dados ou destruição completa de mídia;

5.1.15. Instalar e configurar projetores multimídia nas dependências da CONTRATANTE;

5.1.16. Instalar, configurar, mapear equipamentos de TI no domínio

Active Directory institucional;

5.1.17. Instalar tokens e orientar os usuários quanto à utilização dos dispositivos para certificações digitais;

5.1.18. Realizar manutenção corretiva e preventiva em hardware nos equipamentos de TI (desktops e notebooks) da CONTRATANTE;

5.1.19. Substituir periféricos e/ou componentes em equipamentos de TI da CONTRATANTE;

5.1.20. Resolver falhas de comunicação/funcionamento em periféricos e/ou componentes em equipamentos de TI da CONTRATANTE;

5.1.21. Incrementar e revisar documentação técnica dos procedimentos relacionados ao atendimento de 1º e 2º níveis, para inclusão na base de conhecimento;

5.1.22. Atualizar sempre que necessário os ramais e localidade dos usuários na ferramenta de gerenciamento de serviços de TI;

5.1.23. Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos de TI, componentes de informática, softwares básicos, aplicativos básicos, suite de aplicativos para escritório, Active Directory institucional, e sistemas da CONTRATANTE, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;

5.1.24. Receber, registrar, encaminhar e gerenciar as sugestões, elogios e reclamações de usuários quanto às adaptações e melhorias evolutivas aplicadas aos serviços e sistemas usados pela CONTRATANTE;

5.1.25. Realizar pesquisa de satisfação através de sistema de gerenciamento de serviços de TI;

5.1.26. Agendar, controlar e disponibilizar por meio de Chamados registrados na ferramenta de gerenciamento de serviços de TI o(s) ambiente(s) disponibilizado(s) para realização de videoconferência;

5.1.27. Apoiar a solução de videoconferência da CONTRATANTE com a configuração e realização de testes em equipamentos de TI e de videoconferência, conforme informações de conexões obtidas com a área demandante;

5.1.28. Registrar via ferramenta de gerenciamento de serviços de TI e notificar fiscais do contrato sobre qualquer inconformidade identificada nos equipamentos de TI da CONTRATANTE;

5.1.29. Efetuar laudos técnicos de inspeção sobre equipamentos de TI;

5.1.30. Transportar, desligar, religar, instalar e desinstalar ativos de rede de dados;

5.1.31. Manter switches devidamente identificados por plaquetas com informações determinadas pela CONTRATANTE;

5.1.32. Habilitar e testar funcionamento de ponto de rede;

5.1.33. Verificar nos ambientes de distribuição de rede de dados e voz a climatização, funcionamento de condicionadores de ar e estado de higiene dos filtros, registrando, encaminhando e acompanhando Chamados para áreas responsáveis;

5.1.34. Registrar e acompanhar Chamado sobre mau funcionamento ou defeito de equipamentos/aparelhos dos ambientes de distribuição de rede de dados e voz;

5.1.35. Registrar e encaminhar para áreas responsáveis os Chamados sobre reparos técnicos ou estruturais dos ambientes de distribuição de rede de dados e voz;

5.1.36. Manter os ambientes, equivalentes a racks de distribuição de rede de dados e voz, sempre limpos;

5.1.37. Recolher equipamento que esteja em desuso e inibir que os ambientes de distribuição de rede de dados e voz sejam utilizados como depósito, comunicando as áreas responsáveis quando necessário;

5.1.38. Verificar se a iluminação encontra-se adequada para trabalho nos ambientes de distribuição de rede de dados e voz e registrar/acompanhar caso esta seja insuficiente;

5.1.39. Verificar se a segurança e acesso aos ambientes de distribuição de rede de dados e voz estão adequados e registrar/acompanhar via Chamados, caso não esteja compatível com controle adequado;

5.1.40. Quando autorizado pela CONTRATANTE, manter organizado claviculário e cópias das chaves dos ambientes de distribuição de rede de dados e voz;

5.1.41. Efetuar a transferência de conhecimento para a CONTRATANTE.

5.2. Com escopo não exaustivo das atividades em geral que poderão ser solicitadas à CONTRATADA ou de forma ordinária, os serviços de monitoração e operação do ambiente computacional de alta disponibilidade em regime 24x7x365 da CONTRATANTE poderão estar relacionados a:

5.2.1. Monitorar remotamente ou presencialmente, isto por decisão da CONTRATANTE, e de forma ininterrupta as condições do ambiente computacional de alta disponibilidade em regime de 24x7x365, incluindo

mas não se restringindo ao funcionamento do sistema de climatização e sistemas de suprimento de energia elétrica;

5.2.2. Monitorar de forma ininterrupta os hosts, serviços e links de comunicação do ambiente computacional de alta disponibilidade em regime de 24x7x365 por meio de sistema de monitoração, testes de comunicações e outras ferramentas necessárias para execução da atividade;

5.2.3. Executar checklist de todos os serviços e equipamentos que suportam o ambiente computacional de alta disponibilidade no prazo de até 15 (quinze) minutos após início de turno;

5.2.4. Registrar, acompanhar, atualizar e encerrar Chamados em ferramenta de gerenciamento de serviços de TI em regime de 24x7x365;

5.2.5. Registrar na ferramenta de gerenciamento de serviços de TI possíveis inconformidades identificadas em checklist de todos os serviços e equipamentos que suportam o ambiente computacional de alta disponibilidade no prazo de até 60 (sessenta) minutos após início de turno, registro que será encaminhado e tratado por equipe de atendimento;

5.2.6. Manter integração do sistema de monitoração com a ferramenta de gerenciamento de serviços de TI, onde em regime de 24x7x365 na ocorrência de incidentes no sistema de monitoração, os chamados deverão ser registrados automaticamente e encaminhados para a equipe de monitoração e operação que fará o tratamento básico do Chamado conforme orientação da CONTRATANTE;

5.2.7. Realizar gestão da ferramenta de monitoramento de forma que a mesma esteja em condição adequada e integrada à ferramenta de gerenciamento de serviços;

5.2.8. Receber, tratar, encaminhar, acompanhar, atualizar e encerrar Chamados registrados automaticamente;

5.2.9. Comunicar e escalar para a equipe da CONTRATANTE sobre a ocorrência de problemas em serviços providos pelo ambiente computacional de alta disponibilidade;

5.2.10. Acompanhar por meio da ferramenta de gerenciamento de serviço de TI as ações comunicadas e escalonadas à equipe da CONTRATANTE acerca do restabelecimento de serviços;

5.2.11. Executar testes, ações e procedimentos básicos para restabelecimento de serviços críticos, mediante orientações elaboradas por equipe da CONTRATANTE em resposta a alertas e indisponibilidades apontadas por consoles, dashboards e ferramenta de monitoração;

5.2.12. Executar processo de desligamento emergencial de equipamentos do ambiente computacional de alta disponibilidade em conformidade com documento de instrução da CONTRATANTE;

5.2.13. Controlar e registrar a entrada e saída de pessoas autorizadas no ambiente computacional de alta disponibilidade em regime de 24x7x365;

5.2.14. Controlar e registrar a entrada e saída de equipamentos ou componentes no ambiente computacional de alta disponibilidade em regime de 24x7x365;

5.2.15. Comunicar e orientar aos usuários mediante orientações da CONTRATANTE, sobre a ocorrência de problemas em serviços providos pelo ambiente computacional de alta disponibilidade;

5.2.16. Elaborar relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços críticos, com informações de causa, efeito, providência, acionamento do plano de comunicação, correção aplicada, recomendação e sobre as lições aprendidas;

5.2.17. Comunicar por escrito aos fiscais e gestores do contrato, quanto a qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido;

5.2.18. Realizar reuniões mensais com toda equipe de monitoração para revisar e compartilhar procedimentos de rotina operacional do ambiente computacional de alta disponibilidade, bem como de todos os serviços e equipamentos que o suportam a incluir os sistemas de climatização e suprimento de energia elétrica;

5.2.19. Elaborar roteiros para execução de atividades técnicas e/ou operacionais;

5.2.20. Registrar, interagir e acompanhar Chamados junto às equipes de suporte do provedor de acesso à Internet e de fabricante das soluções em uso no ambiente computacional de alta disponibilidade;

5.2.21. Efetuar a transferência de conhecimento para a CONTRATANTE.

5.3. Com escopo não exaustivo das demandas em geral que poderão ser solicitadas à CONTRATADA, os serviços de suporte ao ambiente de infraestrutura de TI em alta disponibilidade ocorrerão no âmbito dos serviços críticos determinados pela CONTRATANTE, executados por meio de Ordem de Serviço a garantir disponibilidade dando cobertura para:

5.3.1. Manter e garantir em condições normais de funcionamento solução de monitoramento de servidores e serviços;

5.3.2. Manter e garantir em condições normais de funcionamento ambiente de software básico de rede;

- 5.3.3. Manter e garantir em condições normais de funcionamento ambiente de virtualização;
  - 5.3.4. Manter e garantir em condições normais de funcionamento aplicações web, sistemas web e cliente/servidor;
  - 5.3.5. Manter e garantir em condições normais de funcionamento SGBDs (Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados);
  - 5.3.6. Manter e garantir em condições normais de funcionamento os bancos de dados;
  - 5.3.7. Manter e garantir em condições normais de funcionamento clusters e solução de balanceamento de carga;
  - 5.3.8. Manter e garantir em condições normais de funcionamento sistema de gerenciamento de nomes de domínios, o DNS (Domain Name System);
  - 5.3.9. Manter e garantir em condições normais de funcionamento sistema de backup e recuperação de bancos de dados;
  - 5.3.10. Manter e garantir em condições normais de funcionamento Storages, dispositivos de armazenamento como discos, controladoras, unidades robotizadas de fita magnética, dentre outras;
  - 5.3.11. Manter e garantir em condições normais de funcionamento elementos que compõem a solução de correio eletrônico como webmail, SMTP, POP3, IMAP, dentre outros serviços complementares, assegurando a segurança e privacidade no acesso às mensagens eletrônicas de acordo com as normas de segurança da CONTRATANTE;
  - 5.3.12. Manter e garantir em condições normais de funcionamento servidores de autenticação RADIUS;
  - 5.3.13. Manter e garantir em condições normais de funcionamento soluções de gestão de identidade e bases de dados institucionais de registro de servidores técnicos, docentes e discentes;
  - 5.3.14. Manter e garantir em condições normais de funcionamento Server Farm, blades, switches Fibre Channel, controladoras, discos, dentre outros componentes do ambiente;
  - 5.3.15. Manter e garantir em condições normais de funcionamento infraestrutura de rede, dos ativos de rede, da gerência de rotas, das VLANs (Virtual Local Area Network) e outros protocolos nos ativos de rede em conformidade com as normas de segurança da CONTRATANTE;
  - 5.3.16. Manter e garantir em condições normais de funcionamento equipamento(s) de roteamento na saída da rede de dados da CONTRATANTE com gerência de AS (Autonomous System) e roteamento BGP (Border Gateway Protocol);
  - 5.3.17. Manter e garantir em condições normais de funcionamento firewall corporativo e solução de detecção e prevenção de intrusões (IDS/IPS), visando assegurar a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade da operação;
  - 5.3.18. Manter contato com equipe técnica de plantão do órgão que provê acesso à Internet para a CONTRATANTE para resolução de incidentes que envolvam o enlace de saída;
  - 5.3.19. Manter contato com equipes técnicas internas ou externas que dão suporte ao ambiente computacional de alta disponibilidade da CONTRATANTE para resolução de incidentes;
  - 5.3.20. Manter contato com equipes de suporte técnico dos fabricantes das soluções em uso no ambiente computacional de alta disponibilidade da CONTRATANTE e conduzir a abertura e acompanhamento dos tickets de suporte, coletar logs e demais informações solicitadas;
  - 5.3.21. Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança no ambiente computacional de alta disponibilidade da CONTRATANTE e apoiar no planejamento de mudanças para a sua implementação;
  - 5.3.22. Apoiar a elaboração ou redefinição dos planos de continuidade de serviços para a área de TI, realizando levantamentos e auditorias sobre os potenciais riscos à infraestrutura e medidas para mitigá-los, de forma convergente com a PGCN (Política de Gestão de Continuidade de Negócios) da CONTRATANTE;
  - 5.3.23. Rastrear, analisar, elaborar e consolidar posicionamento técnico por meio de relatório no âmbito de ataques, incidentes, evidências e vulnerabilidades nos ambientes de segurança de TI, bem como das contramedidas adotadas;
  - 5.3.24. Registrar qualquer alteração sobre documentação disponibilizada pela CONTRATANTE garantindo a consistência e a segurança das informações;
  - 5.3.25. Sugerir soluções adequadas ao ambiente computacional de alta disponibilidade da CONTRATANTE, sob orientação da equipe de coordenação, gerência e fiscalização;
  - 5.3.26. Efetuar a transferência de conhecimento para a CONTRATANTE.
- 5.4. Com escopo não exaustivo das atividades em geral que poderão ser solicitadas à CONTRATADA, os serviços de alto nível técnico em característica

tempestiva para execução de atividades de forma planejada com início e término preestabelecido e resultados específicos, executados por meio de Ordem de Serviço do tipo demanda, poderão estar relacionados a:

- 5.4.1. Efetuar análise de desempenho sobre ambiente de Data Center da CONTRATANTE e elaborar proposta de implementação de mudança;
  - 5.4.2. Efetuar análise de desempenho sobre ambiente computacional da CONTRATANTE e elaborar proposta de implementação de mudança;
  - 5.4.3. Efetuar tarefa específica de implantação de processo a ser definida pela CONTRATANTE;
  - 5.4.4. Planejar, analisar, implantar, configurar e otimizar softwares corporativos no ambiente computacional da CONTRATANTE;
  - 5.4.5. Planejar, analisar, implantar, configurar e otimizar equipamentos e softwares que sustentam solução de banco de dados e SGBD no ambiente computacional da CONTRATANTE;
  - 5.4.6. Planejar, analisar, implantar, configurar e otimizar equipamentos, soluções e softwares básicos que dão suporte às atividades da CONTRATANTE;
  - 5.4.7. Executar atividade de recuperação de dados em discos rígidos danificados, corrompidos ou formatados, desde que sejam componentes de equipamento tombado pela CONTRATANTE;
  - 5.4.8. Migrar ou realizar carga de dados;
  - 5.4.9. Planejar, analisar, implantar, configurar e otimizar equipamentos e softwares que sustentam solução de virtualização, sistemas operacionais e serviços no ambiente computacional da CONTRATANTE;
  - 5.4.10. Planejar, analisar, implantar, configurar e otimizar equipamentos e softwares que sustentam solução de server farm, clusters, balanceamento de carga, soluções de backup e armazenamento de dados no ambiente computacional da CONTRATANTE;
  - 5.4.11. Planejar, analisar, implantar, configurar e otimizar equipamentos e softwares no âmbito da infraestrutura de rede de dados, roteamento e segurança de TI que sustentam ambiente computacional da CONTRATANTE;
  - 5.4.12. Implementar ambiente de alta disponibilidade;
  - 5.4.13. Criar LUN e ativar funcionalidade de deduplicação;
  - 5.4.14. Realizar teste vulnerabilidade e análise de Viabilidade;
  - 5.4.15. Modelar processo de trabalho;
  - 5.4.16. Apoiar as políticas institucionais, consultoria e auditoria;
  - 5.4.17. Prospectar novas tecnologias e implementar novos serviços;
  - 5.4.18. Efetuar a transferência de conhecimento para a CONTRATANTE;
- 5.5. Com escopo não exaustivo das atividades em geral que poderão ser solicitadas à CONTRATADA, os serviços de nível técnico especializado em característica tempestiva para execução de atividades de forma planejada com início e término preestabelecido e resultados específicos, executados por meio de Ordem de Serviço do tipo demanda, poderão estar relacionados a:

- 5.5.1. Prospectar, planejar, desenvolver, implantar e transferir conhecimento de soluções especializadas no ambiente computacional da CONTRATANTE incluindo BI (Business Intelligence), computação em nuvem, computação em GRID, BigData, administração de container, Infraestrutura hiperconvergente, ciberataques, segurança em Nuvem, Virtualização de Funções de Rede, arquitetura de Microserviços, BYOD (Bring your Own Device), análise de precificação de recursos utilizados em ambiente computacional, dentre outros;
- 5.5.2. Prospecção de novas tecnologias e estudos de viabilidade;
- 5.5.3. Efetuar a transferência de conhecimento para a CONTRATANTE.

## **6. CLÁUSULA SEXTA - DA HABILITAÇÃO DA EMPRESA**

6.1. A CONTRATADA esta deverá manter durante toda a vigência do contrato todas as condições de habilitação jurídica, regularidade fiscal e trabalhista, qualificação técnica e qualificação econômica financeira aferidas para a habilitação exigida no Edital Pregão Eletrônico nº 202/2019 e seus anexos.

## **7. CLÁUSULA SÉTIMA - DA EQUIPE TÉCNICA E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL**

- 7.1. A CONTRATADA deverá utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para a realização dos serviços especificados neste Contrato e no Termo de Referência, Anexo I do Edital Pregão Eletrônico nº 202/2019, impondo-lhes rigoroso padrão de qualidade, segurança e eficiência;
- 7.2. Será de responsabilidade da CONTRATADA, se necessário, a capacitação da equipe técnica para a perfeita execução dos serviços, correndo por sua conta todas as despesas com locomoção, diárias, passagens e demais despesas correlatas, sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE;
- 7.3. Nos casos em que ficar constatado o descumprimento das obrigações relativas à execução dos serviços, a CONTRATADA deverá realizar a

substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo gestor do contrato;

7.4. O perfil da equipe técnica e qualificação profissional mínima recomendada pela CONTRATANTE para a execução dos serviços contratados constam no ANEXO V (QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA), do Termo de Referência;

7.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar durante a vigência do contrato um Preposto que servirá de interface junto à CONTRATANTE para o bom andamento e cumprimento integral do objeto deste contrato.

## 8. CLÁUSULA OITAVA - DO LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1. O local de prestação de serviços será na sede da Fundação Universidade de Brasília (FUB) situada no Campus Darcy Ribeiro, Asna Norte - Brasília/DF, contemplando também os campi localizadas nas cidades satélites do Gama (Faculdade do Gama - FGA), Ceilândia (Faculdade de Ceilândia - FCE) e de Planaltina (Faculdade de Planaltina - FUP).

## 9. CLÁUSULA NONA - DO MODELO DE EXECUÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO

9.1. Os atendimentos aos serviços objeto desta contratação poderão ser requeridos para execução em qualquer unidade administrativa/acadêmica da FUB, a citar: o campus Darcy Ribeiro, Faculdade do Gama, Faculdade de Planaltina, Faculdade de Ceilândia, unidades descentralizadas e a novos campi, conforme disponibilização orçamentária.

9.2. Os serviços objeto desta contratação serão realizados nas dependências da CONTRATANTE ou remotamente, quando for o caso, e por meio de Ordens de Serviço classificadas em dois tipos:

9.2.1. **Rotineiras** - relacionadas a serviços de periodicidade diária, estipuladas em cenários previamente definidos para execução. Englobam atividades intrínsecas a continuidade e disponibilidade dos ambientes de TI, mantendo a característica proativa na prestação dos serviços, execução continuada (mensal);

9.2.2. **Demandas** - relacionadas a serviços sem periodicidade de execução estabelecida e que são remuneradas pelo número de execuções no período, pelos serviços empreendidos e pela complexidade do ambiente, tempestivamente, com resultado específico, executadas de forma planejada, com início e término preestabelecido. Por dependerem dos projetos corporativos, estes serviços não possuem determinação prévia e poderão ser alterados ou redefinidos, excluídos ou substituídos no decorrer da contratação;

9.3. A CONTRATANTE fará solicitações de execução de serviços que serão controladas por Ordens de Serviço emitidas e autorizadas conforme necessidade e executadas pela CONTRATADA, levando em consideração as especificações contantes do ANEXO VI do Termo de Referência (ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO DE TI), em concordância com os padrões e processos definidos neste documento e nos procedimentos internos da CONTRATANTE. Essas Ordens de Serviço registradas não possuem características uniformes ao longo do período, sendo atestadas e liquidadas apenas as que forem devidamente concluídas pela CONTRATADA;

9.4. As Ordens de Serviço deverão seguir os modelos conforme os seguintes anexos do Termo de Referência: ANEXO VII (MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO), ANEXO VIII (MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO TIPO ROTINEIRA) e ANEXO IX (MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO TIPO DEMANDA) do Termo de Referência, podendo sofrer acréscimos e supressões, mediante informação prévia à CONTRATADA, em razão da readequação de processos internos da CONTRATANTE;

9.5. Levando em conta a evolução tecnológica, a prévia definição dos serviços não impede que, no decorrer do contrato, as Ordens de Serviço existentes sejam modificadas ou que novas sejam inseridas, por iniciativa da CONTRATANTE ou por proposição da CONTRATADA com autorização do fiscal ou gestor do contrato, desde que não ultrapassem o valor total do contrato anual e as seguintes condições e regras de modificação sejam atendidas estritamente e que haja concordância de ambas as partes:

9.5.1. As novas Ordens de Serviço devem ser previamente definidas e estimadas em seus valores unitários e de demanda;

9.5.2. A inclusão de novos serviços deve obedecer ao mesmo formato de preenchimento das Ordens de Serviço;

9.5.3. A criação dessa nova Ordem de Serviço deve ser motivada por mudanças tecnológicas, ou por execução de projetos que necessitem de acompanhamento rotineiro ou na plataforma de serviços providos pela Infraestrutura da CONTRATANTE.

9.6. Os acordos de níveis de serviço - SLA's aplicados para os serviços de atendimento ao usuário serão de 4 (quatro) horas, 12 (doze) horas, 24 (vinte e quatro) horas e 48 (quarenta e oito) horas, conforme parametrização definida na ferramenta de gerenciamento de serviços de TI utilizado pela CONTRATANTE;

9.7. A quantidade de UST a ser faturada será a soma das UST de todos os serviços estabelecidos nas Ordens de Serviço rotineiras e de demandas. O

cálculo do quantitativo de USTs de cada Ordem de Serviço levará em consideração apenas o número inteiro, desconsiderando as casas decimais;

9.8. Todos os serviços demandados deverão ser executados pela CONTRATADA, somente após a emissão de Ordens de Serviços, com a obrigatória autorização da CONTRATANTE e em concordância com os processos e procedimentos técnicos definidos pelo demandante;

9.9. Para execução de Ordens de Serviços de novas implantações em que forem necessários a readequação dos recursos técnicos da CONTRATADA, será definido o início de execução da primeira ordem para um prazo máximo de 60 (sessenta) dias e não inferior a 30 (trinta) dias, possibilitando à mesma, tempo para readaptação do seu quadro técnico;

9.10. Para adequação dos serviços ou da qualidade de prestação dos mesmos, poderão ser acordados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, procedimentos que deverão ser documentados e assinados entre as partes, permitindo assim novo direcionamento quanto àquelas atividades. O documento que definirá esses procedimentos será denominado de APO - Acordo de Procedimentos Operacionais, e deverá receber numeração sequencial para que possa ser referenciada nas Ordens de Serviços ou documentações de alertas e/ou estatísticas;

9.11. A obrigação de execução ocorrerá quando a CONTRATADA receber a Ordem de Serviço incluindo os requisitos solicitados com custo final em unidade de referência da Ordem de Serviço em conformidade com os valores no catálogo de serviço, assinaturas de solicitação do demandante e autorização do gestor do contrato;

9.12. Após a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá devolver a Ordem de Serviço ao demandante, devidamente assinada, acompanhado de documentos entregues, e os índices alcançados, para que seja avaliada e aprovada a qualidade do serviço realizado e entregue;

9.13. A Ordem de Serviço será encerrada quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos e os produtos/serviços realizados e entregues com qualidade e devidamente atestados pelo demandante e aprovados pelo gestor e fiscal do contrato ou outro servidor para isso designado, exceto se autorizado o encerramento parcial pelo gestor ou fiscal do contrato;

9.14. Nos casos excepcionais, em que a CONTRATADA não consiga executar a Ordem de Serviço conforme a condição demandada, por motivos de dependência de alguma ação da CONTRATANTE ou por motivos de força maior, deverá comunicar ao gestor do contrato por escrito e com antecedência, apresentando os fatos e motivos que impedem sua execução, cabendo à CONTRATANTE avaliar a admissibilidade das justificativas;

9.15. Caso a Ordem de Serviço seja encerrada, pela CONTRATADA, sem anuência do demandante do serviço ou do gestor ou fiscal do contrato ou outro servidor por esses designados, ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, a Ordem de Serviço será reaberta e os prazos serão contados em continuidade ao expresso na solicitação original, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas;

9.16. Os Chamados poderão ser abertos pelos servidores da CONTRATANTE que possuam autorização expressa para fazê-lo ou ainda pela própria CONTRATADA quando autorizada ou determinada pela CONTRATANTE. Em ambos os casos, caberá ao gestor do contrato ou ao servidor por ele designado, efetuar a aprovação do Chamado e recebimento do produto descrito na Ordem de Serviço, para efeito de pagamento;

9.17. A CONTRATADA não poderá se negar ou deixar de executar nenhum Chamado demandado que esteja previsto no catálogo de serviço. Será facultado à CONTRATANTE quais Chamados serão executados ou não, e com que prioridade;

9.18. Caso não exista documentação de algum serviço demandado pelo Chamado, deverá ser documentado pela CONTRATADA, inserindo as rotinas procedimentais na base, dentro dos padrões de fichamento adotados e submetidos à CONTRATANTE para aprovação, passando a fazer parte do catálogo de serviço;

9.19. Algumas práticas sobre as Ordens de Serviço precisam ser adotadas:

9.19.1. As Ordens de Serviço do tipo Rotineiras deverão ser emitidas mensalmente e a Ordem de Serviço do tipo Demanda serão emitidas conforme a necessidade;

9.19.2. As Ordens de Serviço serão assinadas pelo fiscal requisitante, gestor do contrato e preposto e serão emitidas com antecedência mínima de 1 (um) dia útil antes do início da execução. As Ordens de Serviço do tipo Demanda, que tratem de um conjunto de várias demandas podem ter o prazo mínimo revisto, desde que acordado com o órgão;

9.19.3. Será estabelecida data de início e fim das atividades da Ordem de Serviço que serão consideradas posteriormente na apuração dos indicadores de qualidade exigidos.

9.20. A CONTRATADA deverá entregar, mensalmente, até o quinto dia útil do mês, o relatório gerencial mensal referente aos serviços prestados no mês anterior. O relatório deve ser estabelecido entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA já no início da vigência do contrato e ser continuamente

melhorado, com dados gerenciais do ambiente, métricas da Ordem de Serviços e visa fornecer informações para auxiliar a gestão em aquisições, orientações técnicas e tomadas de decisões. Neste relatório deve constar no mínimo gráficos e detalhes sobre:

- 9.20.1. Volumes de Chamados registrados sobre incidentes e requisições;
- 9.20.2. Evolução mês a mês do quantitativo de Chamados registrados;
- 9.20.3. Acompanhamento dos Chamados registrados se fechado, andamento, suspenso ou cancelado;
- 9.20.4. Demonstração do Chamados reabertos;
- 9.20.5. Demonstração da origem dos Chamados;
- 9.20.6. Demonstração do registro de Chamados por período/horário;
- 9.20.7. Demonstração do SLA Global de incidente e requisição e gráficos de resultados obtidos frente aos SLAs;
- 9.20.8. Demonstração de requisições mais solicitadas;
- 9.20.9. Demonstração de unidades que mais abriram requisições/incidentes;
- 9.20.10. Demonstração de tempo médio para início do atendimento via web;
- 9.20.11. Demonstração do percentual de pesquisa de satisfação respondida e nível de satisfação dos usuários;
- 9.20.12. Demonstração de evolução financeira;
- 9.20.13. Recomendações de melhorias no atendimento e service desk.

9.21. O fiscal técnico do contrato analisará o Relatório de Atividades e os entregáveis para garantir que o mesmo esteja condizente com os serviços prestados, entregas previstas e as penalidades sofridas pela CONTRATADA. Caso sejam necessários ajustes no Relatório, este serão solicitado à CONTRATADA;

9.22. O gestor do contrato e o fiscal requisitante emitirão o Termo de Recebimento Definitivo, após manifestação do fiscal técnico, determinando o total de US\$ aprovadas pela CONTRATANTE no Relatório de Atividades, já descontadas as glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis de qualidade definidos nas Ordens de Serviços e das metas previstas nos indicadores;

9.23. Após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, o gestor do contrato deverá autorizar a emissão da Nota Fiscal pela CONTRATADA.

9.24. As faturas mensais deverão ser entregues mediante protocolo, ao gestor do contrato, com prazo para vencimento não inferior a 20 (vinte) dias corridos após a data da efetiva entrega. As faturas devem ser acompanhadas dos documentos comprobatórios para verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento e demais atribuições constantes na Instrução Normativa 04/2014.

9.25. Mediante orientações da IN04/2014, há atores, papéis e responsabilidades de destaque em contratações:

9.25.1. O Gestor do Contrato que é um servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente;

9.25.2. O Fiscal Requisitante que é um servidor representante da área requisitante da solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da solução de TI;

9.25.3. O Fiscal Técnico que é um servidor representante da área de TI, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;

9.25.4. O Fiscal Administrativo que é um servidor representante da área administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos;

9.25.5. O Preposto que é um representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto a CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

9.26. Como período de estabilização contratual, mediante justificativa a ser aceita pela CONTRATANTE, a CONTRATADA:

9.26.1. deverá estar apta para iniciar a execução dos serviços objeto deste contrato em, no máximo, 20 (vinte) dias corridos, contados da data da sua assinatura;

9.26.2. terá o prazo máximo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data da assinatura do contrato, para cumprir com todas as atividades prévias necessárias ao início da prestação dos serviços contratados, incluindo a transição, apresentação dos perfis profissionais exigidos, dos equipamentos, e materiais conforme estabelecido nesta contratação;

9.26.3. terá os primeiros 90 (noventa) dias, contados da assinatura do contrato, como período de estabilização, durante o qual os resultados

esperados e os níveis de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido. Esta flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:

- a) No primeiro mês de prestação de serviços, atingir no mínimo 30% (trinta por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos;
- b) No segundo mês de prestação de serviços, atingir no mínimo 60% (sessenta por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos;
- c) No terceiro mês de prestação de serviços, atingir no mínimo 80% (oitenta por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos;
- d) A partir do quarto mês de prestação de serviços, a CONTRATADA deverá atingir 100% (cem por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos.

## **10. CLÁUSULA DÉCIMA - RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS**

10.1. Os serviços serão realizados em regime de preço unitário da unidade de medida definida (UST), com gestão técnico-operacional sob responsabilidade da CONTRATADA. A aferição da qualidade dos serviços será realizada pela CONTRATANTE, por meio da análise do cumprimento dos padrões, prazos e disponibilidade estabelecidos no acordo de níveis de serviços exigidos para cada um dos serviços a serem demandados;

10.2. Os serviços serão acompanhados por ferramenta de gerenciamento de serviços de TI denominada **CITSMART**, disponibilizada pela CONTRATANTE, e esta ferramenta deverá conter as informações sobre os Chamados demandados e autorizados, bem como sobre o andamento da execução dos serviços;

10.3. As informações extraídas da ferramenta serão utilizadas para a avaliação dos serviços executados. Desta forma, a CONTRATADA deverá manter a ferramenta atualizada durante a vigência contratual, inclusive migrando todo o ambiente e base de conhecimento da ferramenta antecessora para a adotada, se for o caso;

10.4. A CONTRATADA deverá incluir e manter atualizados todos os serviços constantes deste contrato na ferramenta de gerenciamento de serviços de TI;

10.5. Em caso de indisponibilidade da ferramenta de gerenciamento de serviços de TI, a CONTRATANTE e CONTRATADA estabelecerão mecanismo para acompanhamento dos serviços;

10.6. Os serviços executados pela CONTRATADA deverão ser aprovados pelos fiscais requisitante e técnico da CONTRATANTE e homologados pelo gestor do contrato, sendo o modelo de remuneração baseado na homologação mensal de etapas de execução de Ordens de Serviço;

10.7. As Ordens de Serviço poderão ter uma previsão de execução de até 12 (doze) meses, com previsão de entregas e pagamentos parciais por período de execução dos serviços ou mensal (mês de referência), desde que, estejam compreendidos dentro do prazo de vigência contratual;

10.8. Será considerado como custo mensal faturável, os custos das Ordens de Serviços executadas pela CONTRATADA e aprovadas pela CONTRATANTE no período de apuração, excluindo os valores glosados e pelo não atendimento dos indicadores de desempenho e níveis mínimos de serviços de cada Ordem de Serviço;

10.9. Durante o período de fiscalização, os serviços deverão ser medidos e quantificados conforme executados e cumpridos todos índices de desempenho definidos, permitindo a elaboração e o ateste do efetivamente realizado pela CONTRATADA;

10.10. A CONTRATADA deverá apresentar o Relatório de Serviços Executados com detalhamento dos valores cobrados pelos serviços efetivamente prestados e aprovados pelo gestor da CONTRATANTE.

## **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

11.11. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE mensalmente conforme segue:

11.11.1. Mediante apresentação pela CONTRATADA de nota fiscal/fatura. O(s) fiscal(is) e gestor do contrato, terão o prazo de 10 (dez) dias corridos para ateste, prazo que será contado da apresentação da nota fiscal/fatura;

11.11.2. O(s) fiscal(is)/gestor farão as devidas anotações e ressalvas e encaminhará para o setor administrativo responsável pelo acompanhamento do contrato para envio para pagamento;

11.11.3. O setor administrativo deverá encaminhar no prazo de até 05 (cinco) dias úteis para pagamento;

11.11.4. A nota fiscal/fatura deverá conter o detalhamento dos serviços executados. A mesma será paga, após ateste pelo gestor do contrato, por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente

indicados pela CONTRATADA.

11.12. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da nota fiscal/fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993;

11.13. A apresentação da nota fiscal/fatura deverá ocorrer no prazo de 05 (cinco) dias, contado da data final do período de adimplemento da parcela da contratação a que aquela se referir;

11.14. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o "atesto" de nota fiscal pelo gestor do contrato, condicionando este ato à verificação da conformidade da nota fiscal/fatura, pelo fiscal do contrato, apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados;

11.15. Havendo erro na apresentação da nota fiscal/fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE;

11.16. Conforme definido no Termo de Referência e seus anexos, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

11.16.1. não produziu os resultados acordados;

11.16.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

11.16.3. deixou de utilizar os recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

11.17. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento;

11.18. Antes de cada pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;

11.19. 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;

11.20. 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;

11.21. 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;

11.22. 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;

11.23. 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;

11.24. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável:

11.24.1. A CONTRATADA regularmente optante pelo Simples Nacional não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. 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.

11.25. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela CONTRATANTE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$ , sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; VP = Valor da parcela a ser paga.

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

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

TX = Percentual da taxa anual = 6%

## 12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - REAJUSTE

12.1. O preço consignado no contrato será corrigido anualmente, observado o interregno mínimo de um ano, contado a partir da data limite para a apresentação da proposta, pela variação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI), ou outro índice oficial que venha substituí-lo;

12.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

## 13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - GARANTIA FINANCEIRA DO CONTRATO

13.1. O adjudicatário, deverá apresentar à CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado da data que a CONTRATADA recebeu a sua via do contrato assinada, comprovante de prestação de garantia de 5% (cinco por cento) sobre o valor anual do contrato, mediante a opção por uma das seguintes modalidades:

13.1.1. Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;

13.1.2. A garantia em apreço, quando em dinheiro, deverá ser efetuada na Caixa Econômica Federal, em conta específica, com correção monetária, em favor da Fundação Universidade de Brasília.

13.1.3. Seguro-garantia, modalidade "Seguro-garantia do Executante Construtor, do Fornecedor e do Prestador de Serviço"; ou

13.1.4. Fiança bancária.

13.2. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2%;

13.3. 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 nº 8.666, de 1993;

13.4. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais de 3 (três) meses após o término da vigência contratual;

13.5. A garantia assegurará qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

13.5.1. Prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

13.5.2. Prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

13.5.3. As multas moratórias e punitivas aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA;

13.5.4. Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela CONTRATADA.

13.6. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições;

13.7. 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 2 (dois) dias úteis, contados da data em que for notificada;

13.8. A CONTRATANTE não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

13.8.1. Caso fortuito ou força maior;

13.8.2. Alteração, sem prévia anuência da seguradora, das obrigações contratuais;

13.8.3. Descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrentes de atos ou fatos praticados pela CONTRATANTE;

13.8.4. Atos ilícitos dolosos praticados por servidores da CONTRATANTE.

13.9. Cabe à própria CONTRATANTE apurar a isenção da responsabilidade prevista nas alíneas acima, não sendo a entidade garantidora parte no processo instaurado pela CONTRATANTE;

13.10. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas neste item;

13.11. Será considerada extinta a garantia:

13.11.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;

13.11.2. No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a CONTRATANTE não comunique a ocorrência de sinistros.

#### **14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

14.1. Após a assinatura do contrato será realizada a nomeação, pela CONTRATANTE, de Comissão ou servidor do quadro para exercer as atividades de fiscalização e gestão deste Contrato.

14.2. O fornecimento dos materiais e a execução dos serviços em desacordo com o objeto deste Contrato sujeitará a aplicação das sanções legais cabíveis.

14.3. Aplicar-se-ão à fiscalização e acompanhamento deste Contrato todas as disposições constantes da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/2017 e Instrução Normativa nº 6/2013 - SLTI/MPOG, do art. 30 da Instrução Normativa nº 04/2014, do art. 67 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e do art. 6º do Decreto nº 2.271, de 7 de julho de 1997.

14.4. A fiscalização, exercida por profissionais designados pela CONTRATANTE nos termos do Art. 67 da Lei nº 8.666/93, não implica em corresponsabilidade, nem exime a CONTRATADA de responsabilidade.

14.5. O representante da CONTRATANTE anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução deste Contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

14.6. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do fiscal deste Contrato deverão ser solicitadas aos seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

14.7. É assegurado à fiscalização o direito de ordenar a suspensão dos serviços sem prejuízo das penalidades a que fica sujeito a CONTRATADA e sem que esta tenha direito a indenização, no caso de não ser atendida em até 4 (quatro) horas, a contar da comunicação pelo fiscal deste Contrato, qualquer reclamação sobre defeito em serviço executado.

14.8. Caberá a fiscalização atestar os serviços que forem efetivamente executados e aprovados.

#### **15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**

15.1. A CONTRATADA deverá garantir a segurança das informações da CONTRATANTE e se comprometer em não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente pela CONTRATANTE;

15.2. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato. Mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, a CONTRATADA deve manter confidencialidade quanto às informações relativas ao processo de instalação, configuração, adaptação de produtos, ferramentas e equipamentos, quanto às configurações de hardwares/software e quanto às políticas de segurança adotadas pela CONTRATANTE;

15.3. Após assinatura do contrato, deverá ser também assinado o Termo de Confidencialidade (ANEXO III - do Termo de Referência) entre o representante da CONTRATADA e a CONTRATANTE em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação;

15.4. A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE o Termo de Sigilo (ANEXO IV - do Termo de Referência) de cada empregado que vier a executar atividades referentes ao objeto da contratação, documento em que seus profissionais declaram estar cientes das responsabilidades pela manutenção de sigilo e confidencialidade.

#### **16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO VÍNCULO EMPREGATÍCIO**

16.1. Os profissionais e preposto da CONTRATADA não terão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE, correndo por conta exclusiva da CONTRATADA, todas as obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, infortunistica do trabalho, fiscal, comercial e outras correlatas, as quais a CONTRATADA se obriga a saldar na época devida;

16.2. É assegurada à CONTRATANTE a faculdade de exigir da CONTRATADA, a qualquer tempo, documentação que comprove o correto e tempestivo pagamento de todos os encargos previdenciários, trabalhistas, fiscais e comerciais decorrentes da execução do contrato.

#### **17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

17.1. Disponibilizar espaço físico predial para a equipe técnica da CONTRATADA, bem como o mobiliário, computadores, impressoras, senhas de trabalho e acesso à internet, apenas quando a execução dos serviços pela CONTRATADA se enquadrar no modo presencial nas dependências da CONTRATANTE, contribuindo com a execução dos serviços de forma eficiente e

dinâmica;

17.2. Permitir o acesso dos empregados da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE para execução dos serviços referentes ao objeto deste contrato;

17.3. Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais;

17.4. Disponibilizar o catálogo de serviços com os seus indicadores para inclusão na ferramenta de gerenciamento dos serviços de TI para conhecimento da CONTRATADA;

17.5. Disponibilizar em sua base de conhecimento os critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pela CONTRATANTE, que estará livre para consulta pela CONTRATADA durante a execução contratual, ou serão previamente acordados com a CONTRATADA, caso se tratem de mudanças de padrões ou procedimentos operacionais supervenientes ao longo do contrato;

17.6. Disponibilizar e manter atualizadas documentações garantindo a consistência e a segurança das informações;

17.7. Examinar os relatórios de desempenho e os resultados entregues verificando se os Níveis de Serviços, as exigências, procedimentos, processos definidos e aprovados nas Ordens de Serviço foram atendidos, assim como se os índices foram alcançados, propondo as glosas e multas cabíveis;

17.8. Designar representantes para as funções de Gestor e Fiscais Técnicos, Administrativos e Requisitantes do contrato;

17.9. Acompanhar e fiscalizar os serviços por meio de servidor(es) designado(s), anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

17.10. Notificar formalmente à CONTRATADA da ocorrência de eventuais inconformidades no curso da execução de obrigações contratuais;

17.11. Aplicar à CONTRATADA sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

17.12. Aplicar sanções contratuais caso suas demandas de correção de irregularidades, notificadas à CONTRATADA, não sejam corrigidas dentro do prazo estabelecido;

17.13. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas em contrato;

17.14. Encaminhar formalmente as demandas, preferencialmente por meio de Ordem de Serviço de acordo com os critérios constantes no Termo de Referência;

17.15. Definir demanda quanto aos serviços de monitoração e operação do ambiente computacional de alta disponibilidade em regime 24x7x365 se serão executados remota ou presencialmente;

17.16. Receber o objeto da contratação, atestando sua conformidade com a proposta;

17.17. Sempre que necessário, a fim de garantir a continuidade ou o restabelecimento de serviços ou para suprir omissões ou falhas durante a operação, a CONTRATANTE deve atuar diretamente na execução dos serviços atribuídos à CONTRATADA, resguardado o direito de aplicar eventuais sanções à CONTRATADA por descumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos.

## **18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

18.1. Disponibilizar canais de comunicação e atendimento com a CONTRATANTE em até 15 (quinze) dias, a contar da assinatura do contrato, informando telefone de contato, e-mail formal para comunicação e estrutura de suporte com equipe de especialistas para acionamento e atendimento das demandas de suporte;

18.2. Administrar, configurar, modelar e atualizar ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI sem ônus adicional à CONTRATANTE;

18.3. Executar atividades presenciais nas dependências da CONTRATANTE, onde as despesas com o deslocamento entre edificações da CONTRATANTE localizadas no Campus Darcy Ribeiro (Asa Norte, Brasília/DF) e as unidades descentralizadas são de responsabilidade única e exclusiva da CONTRATADA;

18.4. Prover ferramental, equipamentos e dispositivos à sua equipe técnica para executar os serviços contratados com dinamismo e eficiência, sem quaisquer ônus à CONTRATANTE;

18.5. Indicar formalmente um Preposto e seu substituto aptos a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato. As atividades do Preposto devem ser exercidas nas dependências da CONTRATANTE. A designação do Preposto e seu substituto precisa atender a algumas exigências:

18.5.1. O Preposto ou o seu substituto deverão ser especialistas em ITIL Intermediate e ter experiência em contratos de prestação de serviços de TI de pelo menos 2 (dois) anos, devidamente comprovados;

- 18.5.2. O Preposto ou o seu substituto deverão assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços;
- 18.5.3. O Preposto deve acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções;
- 18.5.4. O Preposto ou seu substituto deverão estar disponíveis nas dependências da CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário comercial, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana para receber determinações ou tratar questões, incidentes e problemas que sejam inadiáveis;
- 18.5.5. O Preposto ou seu substituto deverão ter conhecimento técnico suficiente e designado para controlar as demandas, fazer o controle da qualidade de execução das Ordens de Serviços, assim como a conferência antes da entrega da tarefa demandada;
- 18.5.6. O Preposto será o único contato da CONTRATADA com as equipes técnicas da CONTRATANTE, podendo, quando entender necessário, ser acompanhado por especialistas técnicos de sua equipe;
- 18.5.7. O Preposto designado deverá ter experiência em gerência de atividades de acordo com o preconizado no PMBOK, conhecimento de infraestrutura de TI e disponibilidade para efetuar as negociações com as áreas demandantes.
- 18.6. Instruir seus empregados quanto à necessidade de obedecer as normas internas da CONTRATANTE;
- 18.7. Seguir a Política de Segurança da Informação definida pela CONTRATANTE;
- 18.8. Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela CONTRATANTE durante o tempo de permanência nas suas dependências;
- 18.9. Cumprir prontamente a quaisquer orientações e exigências do gestor e fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 18.10. Manter equipe técnica com capacitação mínima exigida no ANEXO V do Termo de Referência (QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA);
- 18.11. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 18.12. Conduzir serviços solicitados nos chamados que dependerem de outras equipes que não da CONTRATADA, devendo os prazos serem suspensos a partir do encaminhamento, voltando a contagem tão logo sejam devolvidos pela área responsável, devendo ainda ter o aceite da equipe fiscalizadora por meio de andamento padronizado;
- 18.13. Garantir a segurança e a autenticação por meio da identificação individual de seus técnicos, coordenador e preposto. Em caso de desligamento de qualquer empregado da CONTRATADA, esta deverá ter imediatamente cancelados todos os seus acessos aos sistemas;
- 18.14. Manter equipe técnica devidamente uniformizada e identificada por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;
- 18.15. Apresentar quando solicitado pelo gestor ou fiscal do contrato, a relação nominal dos integrantes de equipe técnica que atua nas edificações da CONTRATANTE para a execução dos serviços objeto de contrato;
- 18.16. Apresentar seus funcionários com pontualidade, de acordo com os horários fixados pela CONTRATANTE, para fins de execução dos serviços contratados;
- 18.17. Executar os serviços conforme descrito no Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais;
- 18.18. Dimensionar de maneira suficiente e adequada o quadro de empregados para atuação em todos os serviços objeto do contrato mantendo estes serviços prestados com níveis aceitáveis de qualidade, disponibilidade e eficiência, tudo balizado no cumprimento das exigências estabelecidas em contrato;
- 18.19. Cumprir os prazos estabelecidos em contrato para execução e realização dos serviços;
- 18.20. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento dos serviços durante a execução do contrato;
- 18.21. Testar todos os serviços depois de concluídos, na presença da área demandante e/ou da fiscalização da CONTRATANTE, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado;
- 18.22. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo gestor do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de execução falha ou inadequada;
- 18.23. Gerenciar e orientar seus empregados na execução de todos os serviços objeto do contrato em situações críticas de trabalho;

- 18.24. 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, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993;
- 18.25. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 18.26. Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros e afins, sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa da CONTRATANTE;
- 18.27. Manter atualizada a base de conhecimento da CONTRATANTE com a documentação mais recente, incluindo todos os procedimentos operacionais, rotinas, templates e parâmetros de configuração utilizados e definidos na vigência do contrato deverão constar desta base;
- 18.28. Conduzir transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, inclusive sobre os novos serviços implantados ou modificados assim como elaborar documentação técnica atualizada, inserindo-a na base de conhecimento;
- 18.29. Revisar periodicamente o entendimento sobre documentações técnicas fornecidas pela equipe da CONTRATANTE;
- 18.30. Possuir habilidades técnicas suficientes e devidamente comprovadas para execução de todas as atividades pautadas sob boas práticas nacionais e internacionais voltadas para TI, preconizadas por modelos como ITIL (Information Technology Infrastructure Library), COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology) e PMBOK (Project Management Base of Knowledge), bem como de acordo com as normas e procedimentos da CONTRATANTE e de suas áreas técnicas;
- 18.31. Relatar ao gestor ou fiscal do contrato toda e qualquer irregularidade identificada no decorrer da prestação dos serviços;
- 18.32. Proporcionar à CONTRATANTE todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização do contrato, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- 18.33. Apresentar relatório mensal demonstrando os resultados alcançados quanto aos serviços prestados;
- 18.34. Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os à CONTRATANTE, constando dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviços acordados e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas e demais informações relevantes para as novas Ordens de Serviços, tais como estatísticas de disponibilidades dos serviços, de uso da banda de acesso à internet, de infecção por vírus, de erros operacionais, de manutenções corretivas, dentre outras;
- 18.35. Gerar relatórios dos serviços contratados conforme necessidade da CONTRATANTE;
- 18.36. Responder, por escrito, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços que venham porventura a ser solicitados pela CONTRATANTE;
- 18.37. Auxiliar a CONTRATANTE, quando demandado, quanto à elaboração de normas, padrões e procedimentos relativos ao uso da infraestrutura computacional;
- 18.38. Auxiliar no replanejamento de atividades visando melhoria qualitativa de serviços da rede seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades;
- 18.39. Responsabilizar-se pela limpeza e conservação dos ambientes onde desempenhe suas atividades;
- 18.40. Responsabilizar-se pelos mobiliários, computadores e impressoras disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo à CONTRATANTE arcar com prejuízos por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;
- 18.41. Pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos;
- 18.42. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, Preposto ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;
- 18.43. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

18.44. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE;

18.45. Responsabilizar-se por todos os encargos e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE;

18.46. Atender as solicitações da CONTRATANTE quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo gestor do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço objeto de contrato;

18.47. Afastar empregados no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento de notificação que afete a confiança e a segurança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização da CONTRATANTE;

18.48. Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução do contrato, ainda que acontecido em dependências da CONTRATANTE;

18.49. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 (dezesesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 (quatorze) anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

18.50. Obedecer ao disposto nos itens contantes nos Termos de SIGILO E CONFIDENCIALIDADE e cumprir as exigências conforme consta nos anexos correspondentes - ANEXO III (TERMO DE CONFIDENCIALIDADE) e ANEXO IV (TERMO DE SIGILO) do Termo de Referência.

## **19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DO ENCERRAMENTO DOS SERVIÇOS E TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

19.1. A transição contratual se refere ao processo de transferência dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços licitados;

19.2. A transição contratual deverá ser iniciada pela CONTRATADA em até 45 (quarenta e cinco) dias antes da finalização do contrato;

19.3. Ocorrendo nova licitação, em possível alteração de empresa prestadora dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, deverá repassar para a empresa 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 empresa vencedora do novo certame;

19.4. Caso não ocorra nova licitação, os procedimentos de repasse descritos no parágrafo anterior deverão ser feitos à CONTRATANTE;

19.5. Como estratégia empresarial a CONTRATADA deve elaborar Plano de Transição dos Serviços que traduza, registre e detalhe o escopo de todas as atividades, projetos necessários para a completa transição e o método de trabalho adotado na execução dos serviços desenvolvidos;

19.6. Em até 45 (quarenta e cinco) dias antes da data de início da transição contratual a CONTRATADA deve entregar o Plano de Transição de Serviços à CONTRATANTE, o qual passará por análise para ratificação ou retificações formal(is) nos próximos 15 (quinze) dias imediatos à entrega;

19.7. Em até 15 (quinze) dias antes da data de início da transição contratual a CONTRATADA deve reapresentar, se for o caso, o Plano de Transição de Serviços à CONTRATANTE. Em caso de nova recusa ou de não apresentação dentro dos prazos estipulados, os prazos para contagem em dias das sanções aplicáveis à CONTRATADA passarão a correr, sem prejuízo da obrigatoriedade de novas apresentações até que Plano de Transição de Serviços seja ratificado pela CONTRATANTE;

19.8. O Plano de Transição de Serviços deverá tratar, no mínimo, os seguintes tópicos:

19.8.1. Identificação do ambiente de trabalho em que atua a equipe de transição, seus papéis, responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações;

19.8.2. Cronograma detalhado do Plano de Transição de Serviços identificando as tarefas, os processos, os recursos, marcos de referência, o início, o período de tempo e a data prevista para término;

19.8.3. Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com a CONTRATANTE e com a futura empresa prestadora de serviços;

19.8.4. Apresentar também o seu plano de gerenciamento de riscos, o plano de contingência e o plano de acompanhamento, todos relativos ao processo de transição.

19.9. Em até 15 (quinze) dias antes do término contratual, a CONTRATADA deve enviar lista de pendências das atividades em aberto com orientações para possibilitar a continuidade dos serviços;

19.10. É de responsabilidade da CONTRATANTE a disponibilidade dos recursos qualificados identificados no Plano de Transição de Serviços como receptores do serviço;

19.11. Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o Plano de Transição de Serviços, a CONTRATADA deve se responsabilizar por qualquer recurso ou esforço adicional que necessite estar dedicado somente à tarefa de completar a transição contratual;

19.12. Por esforço adicional entende-se: pesquisas, documentação, transferência de conhecimento (entre a CONTRATADA e a futura empresa prestadora de serviços ou entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE), ou qualquer outro esforço passível de cobrança vinculado à tarefa de transição contratual;

19.13. Constarão dos produtos gerados pela CONTRATADA e entregues à CONTRATANTE, entre outros, os seguintes elementos:

19.13.1. Documentação e base de conhecimento atualizada com todos os procedimentos operacionais, templates, documentação as-built e parâmetros de instalação e configuração para todos os serviços realizados;

19.13.2. Fornecimento de todos os artefatos lógicos utilizados para a operacionalização de contrato;

19.13.3. Indicação da máquina virtual ou outro meio em que estejam armazenadas as imagens de instalação dos ambientes configurados em resposta aos serviços demandados.

19.14. A garantia contratual ficará retida até a finalização da transição contratual.

## 20. **CLÁUSULA VIGÉSIMA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.**

20.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

20.1.1. inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

20.1.2. apresentar documentação falsa;

20.1.3. comportar-se de modo inidôneo;

20.1.4. cometer fraude fiscal;

20.1.5. descumprir qualquer dos deveres elencados no Edital ou neste Contrato;

20.1.6. não celebrar este Contrato;

20.1.7. falhar ou fraudar na execução deste Contrato;

20.1.8. ensejar o retardamento da execução do objeto;

20.1.9. não mantiver a proposta;

20.1.10. deixar de entregar a documentação prevista no edital.

20.2. A CONTRATADA que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

20.2.1. Advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a CONTRATANTE;

20.2.2. multa moratória de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

20.2.3. em se tratando de inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia, ainda que seja para reforço, aplicar-se-á multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor deste Contrato

20.2.4. por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento), de modo que o atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a CONTRATANTE promover a rescisão deste Contrato;

20.2.5. as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

20.2.6. multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total deste Contrato, no caso de inexecução total do objeto;

20.2.7. em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida.

20.2.8. suspensão de licitar e impedimento de contratar com a CONTRATANTE, pelo prazo de até dois anos;

20.2.9. impedimento de licitar e contratar com a União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

20.2.10. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados.

20.3. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº

8.666, de 1993, a CONTRATADA que:

20.3.1. tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

20.3.2. tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

20.3.3. demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

20.4. A aplicação de quaisquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

20.5. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à CONTRATANTE, observado o princípio da proporcionalidade.

20.6. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

## **21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DA RESCISÃO**

21.1. O presente Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste Contrato.

21.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

21.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

21.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

21.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

21.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

21.4.3. Indenizações e multas.

## **22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DAS VEDAÇÕES**

22.1. É vedado à CONTRATADA:

22.1.1. Caucionar ou utilizar este Contrato para qualquer operação financeira;

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

## **23. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DAS ALTERAÇÕES**

23.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

23.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste Contrato.

23.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

## **24. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - DOS CASOS OMISSOS**

24.1. 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.

## **25. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DA PUBLICAÇÃO**

25.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

## **26. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - DO FORO**

26.1. O Foro para solucionar os litígios que decorrerem da execução deste Contrato será o da Seção Judiciária do Distrito Federal - Justiça Federal

## **27. CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

27.1. A CONTRATADA deverá adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto deste Contrato, quando couber, conforme disposto na Instrução Normativa nº 1/2010 - SLTI/MPOG;

27.2. Durante a execução do contrato é admissível a fusão, cisão ou

incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato, não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da CONTRATANTE à continuidade do contrato.

E, por estarem de acordo, depois de lido e achado conforme, foi o presente contrato assinado eletronicamente pelas partes, conforme identificado abaixo:

**Pela CONTRATANTE:**

**Pela CONTRATADA:**

**MÁRCIA ABRAHAO MOURA**  
Reitora da Universidade de Brasília

**CARLOS ALBERTO FREITAS**  
Sócio - Administrador



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Alberto Freitas, Usuário Externo**, em 01/07/2019, às 17:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Marcia Abrahao Moura, Reitora da Universidade de Brasília**, em 03/07/2019, às 22:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.unb.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **4020530** e o código CRC **1FE278B8**.

**Referência:** Processo nº 23106.007549/2018-80

SEI nº 4020530