



MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**CONTRATO Nº 22/2017 QUE ENTRE SI
CELEBRAM A UNIÃO, REPRESENTADA
PELO MINISTÉRIO DA
TRANSPARÊNCIA E
CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO,
POR INTERMÉDIO DA DIRETORIA DE
GESTÃO INTERNA, E A EMPRESA
GLOBALWEB OUTSOURCING DO
BRASIL LTDA., NA FORMA ABAIXO:**

A **UNIÃO** por meio do **MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**, por intermédio da **DIRETORIA DE GESTÃO INTERNA**, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ sob o número 26.664.015/0001-48, sediada no Setor de Autarquias Sul, Quadra 1, Bloco "A", Edifício Darcy Ribeiro, 10º andar, em Brasília - DF, neste ato representado pelo Senhor **SÉRGIO AKUTAGAWA**, brasileiro, portador da Carteira de Identidade nº [REDACTED] nomeado pela Portaria nº 59 de 12/01/2017, do Ministro de Estado Chefe da Casa Civil da Presidência da República, publicada no Diário Oficial da União, Seção 2, de 16/01/2017, doravante denominada **CONTRATANTE** e a empresa **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA.**, inscrita no CNPJ nº 012.130.013/0001-64, com sede na Avenida Yojiro Takaoka, nº 4384 – Conjunto 910, Bairro Alphaville, Santana de Parnaíba-SP, CEP 06541-038, neste ato representado pelo Senhor **ALEXANDRE GOMES DA SILVA ALVES**, CPF nº [REDACTED] e pelo Senhor **PAULO CÉSAR LOPES ZEREDO**, CPF nº [REDACTED] daqui por diante denominada **CONTRATADA**, celebram o presente Contrato, decorrente do **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2017**, tendo em vista o que consta no Processo nº **00190.016372/2015-52** e em observância ao disposto nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002; pelo Decreto nº 3.555, de 08 de agosto de 2000 e alterações posteriores; pelo Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005; pela Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006; pelo Decreto nº 6.204, de 5 de setembro de 2007; pelo Decreto nº 8.186, de 17 de janeiro de 2014; pela Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991 e alterações posteriores; pelo Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010; pela Instrução Normativa SLTI/MP nº 02, de 30 de abril de 2008; pela Instrução Normativa SLTI/MP nº 04, de 11 de setembro de 2014; pela Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e alterações posteriores, pelas demais normas específicas aplicáveis ao objeto, ainda que não citadas expressamente, e pelas demais exigências do Edital e seus anexos, mediante as seguintes cláusulas e condições seguintes:

X

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O Contrato tem por objeto **serviços técnicos especializados de TI para operação e gestão de Central de Serviços (Service Desk)**, contemplando atendimentos de 1º nível, telefônico, e de 2º nível, presencial e remoto, em Brasília e demais 26 (vinte e seis) unidades da Federação, para o Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União – CGU.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VINCULAÇÃO

Este Contrato guarda consonância com as normas contidas na Lei nº 8.666/1993, em sua versão atualizada, vinculando-se, ainda, ao Edital do Pregão Eletrônico nº 0X/2017, seus Anexos, ao Termo de Referência, à Proposta de Preços da CONTRATADA, à Nota de Empenho e demais documentos que compõem o Processo supramencionado que, independentemente de transcrição, fazem parte integrante e complementar deste Instrumento.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO CRONOGRAMA DE EVENTOS PARA INÍCIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Evento	Descrição do evento	Prazo Máximo	Responsável
1	Reunião de alinhamento, entrega da Nota de Empenho	5 (cinco) dias corridos após a Assinatura do Contrato.	CONTRATANTE CONTRATADA
2	Entrega da documentação da equipe	Evento 1 + 30 (trinta) dias corridos	CONTRATADA
3	Análise e cadastramento dos profissionais da equipe	Evento 2 + 7 (sete) dias corridos	CONTRATANTE
4	Workshop de utilização das ferramentas de ITSM e Acesso Remoto e da Base de Conhecimento (duração 04 horas)	Evento 3 + 2 (dois) dias corridos	CONTRATANTE E CONTRATADA
5	Workshop de apresentação dos processos ITIL (duração 04 horas)	Evento 4 + 1 (um) dia corrido	CONTRATANTE E CONTRATADA
6	Início acompanhamento da execução do atual contrato (operação assistida)	Evento 5 + 2 (dois) dias úteis	CONTRATADA
7	Início da prestação do serviço	Evento 1 + 45 (quarenta e cinco) dias corridos	CONTRATADA
8	Finalização do contrato e Passagem de Conhecimento	Fim do contrato – 30 (trinta) dias	CONTRATADA

CLÁUSULA QUARTA - DO MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

A execução do Contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela gestão do Contrato e pela atestação dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e a CONTRATADA é responsável pela gestão e execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários e por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos no Termo de Referência. O serviço será dividido por três equipes:

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA – Equipe de 1º nível:

- a) Responsável pelo atendimento telefônico, registro de chamados e resolução de chamados de 1º nível;
- b) Essa equipe será composta por técnicos e supervisor(es) técnico(s);
- c) O supervisor técnico de 1º nível não poderá acumular cargo ou função;
- d) Deverá ficar alocada no ambiente da CONTRATADA, com infraestrutura de responsabilidade da mesma (mesa, cadeira, telefone, acesso à internet, etc); e
- e) Essa equipe não tem necessidade de ser exclusiva da CONTRATANTE, podendo atender a outros contratos, desde que atendendo aos níveis de serviço exigidos.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA – Equipe de 2º nível

- a) Responsável pela resolução de chamados de 2º nível, de forma presencial ou remota;
- b) Esta equipe será composta por técnicos e supervisor(es) técnico(s);
- c) O supervisor técnico de 2º nível não poderá acumular cargo ou função que não seja a de Preposto do Contrato;
- d) O atendimento presencial, sob demanda, deverá ser executado em Brasília/DF e demais capitais dos estados – Localidades informadas no Anexo I do presente Contrato.
 1. Em caso de mudança de endereço de qualquer unidade da CONTRATANTE, a CONTRATADA será previamente comunicada, a fim de que se possa prestar o serviço no novo endereço;
 2. Para apoio a esse tipo de atendimento, a CONTRATANTE colocará à disposição da CONTRATADA infraestrutura mínima para possibilitar execução, acompanhamento e fechamento de chamados.
- e) O atendimento remoto poderá ser feito a partir do ambiente da CONTRATANTE ou da CONTRATADA;
 1. Para atendimento remoto a partir do ambiente da CONTRATADA será aceita utilização de tecnologias de VPN, link dedicado ou outra ser combinada com a CONTRATANTE. Em caso de indisponibilidade do serviço escolhido para a conexão com a CONTRATANTE, não serão alterados os prazos de atendimento previstos no Anexo IX do Termo de Referência, uma vez que o atendimento pode ser efetuado no ambiente da CONTRATANTE ou utilizando outra tecnologia de comunicação, a critério da CONTRATADA;



2. Para atendimento remoto a partir do ambiente da CONTRATANTE, esta colocará à disposição da CONTRATADA computador(es) conectados à rede interna da CONTRATANTE, para possibilitar tal tipo de atendimento;
 3. O atendimento remoto poderá ser iniciado do ambiente da CONTRATADA ou de qualquer unidade da CONTRATANTE (DF ou estados) para atender a qualquer unidade da CONTRATANTE (DF ou estados);
 4. A ferramenta de acesso remoto é de responsabilidade da CONTRATANTE. Atualmente a ferramenta disponível é da Bomgar.
- f) Essa equipe não tem necessidade de ser exclusiva da CONTRATANTE, podendo atender a outros contratos, desde que atendendo aos níveis de serviço exigidos.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA – Equipe de Qualidade e Base de Conhecimento:

- a) Responsável por auditar a qualidade dos atendimentos e pela manutenção da base de conhecimentos;
- b) Os profissionais desta equipe não poderão acumular cargo ou função de supervisor de 1º ou 2º nível ou de técnico de 1º ou 2º nível. Somente poderão acumular o cargo de Preposto do Contrato;
- c) Será necessário que os executores desses serviços tenham disponibilidade de tempo suficiente para se reunirem, nas dependências da CONTRATANTE em Brasília, com o corpo técnico da CONTRATANTE, a fim de capturar informações, bem como prestar informações diretamente aos servidores fiscais e gestores do Contrato; e
- d) Essa equipe não tem necessidade de ser exclusiva da CONTRATANTE, podendo atender a outros contratos, desde que atendendo aos níveis de serviço exigidos.

SUBCLÁUSULA QUARTA – Caso a empresa opte por utilizar um pool de profissionais em cada localidade, deverá cadastrar os recursos junto à CONTRATANTE com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis.

SUBCLÁUSULA QUINTA – Quando um profissional for desligado do corpo técnico da CONTRATADA, a CONTRATANTE deverá ser avisada com antecedência mínima de 1 (um) dia útil, para poder bloquear os acessos.

SUBCLÁUSULA SEXTA – Além das equipes citadas a CONTRATADA deverá indicar um Preposto que a representará durante a execução do contrato, que poderá acumular o cargo de supervisor de 2º nível ou de responsável pela auditoria da qualidade dos atendimentos ou de responsável pela base de conhecimento.

SUBCLÁUSULA SÉTIMA – A CONTRATADA deverá manter e gerenciar, em seu ambiente, Central Telefônica para recebimento das ligações, conforme especificações do Anexo I. Deverá fornecer ainda serviço de Discagem Direta Gratuita – DDG com número 0800 exclusivo para recebimento das ligações telefônicas da CONTRATANTE, que serão originadas de Brasília/DF (as ligações originadas das unidades regionais serão direcionadas por Brasília).

SUBCLÁUSULA OITAVA – Todos os serviços deverão seguir os processos ITIL implantados ou em implantação na CONTRATANTE.

SUBCLÁUSULA NONA – Ferramentas fornecidas para execução do Contrato e forma de acesso por perfil:



Perfil	HPSM (ITSM)	Bomgar (Acesso Remoto)	QlikView (Relatórios)	Catálogo de Serviços
Atendente N1	Web	Web	Sem acesso	Web
Supervisor N1	Web	Web	Sem acesso	Web
Atendente N2	Web	Web	Local	Web
Supervisor N2	Web	Web	Local	Web
Qualidade/Base Conhecimento	Web	Web	Local	Web

CLÁUSULA QUINTA - DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

As especificações técnicas do serviço de Service Desk são apresentadas no Anexo I do Termo de Referência, que contempla:

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA – Requisitos da Central Telefônica.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - Requisitos do pessoal de atendimento de 1º e 2º nível.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA – Requisitos de materiais do pessoal de atendimento de 2º nível das unidades regionais.

SUBCLÁUSULA QUARTA – Requisitos do pessoal de supervisão de 1º e 2º nível.

SUBCLÁUSULA QUINTA – Requisitos do pessoal de qualidade e base de conhecimento.

SUBCLÁUSULA SEXTA – As tarefas e níveis de serviço são apresentados no Anexo IX do Termo de Referência.

CLÁUSULA SEXTA – DO PERÍODO DE ADAPTAÇÃO

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA – Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados 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) Para o 1º (primeiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 70% (setenta por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos poderão ser dilatados em até 30% (trinta por cento);
- b) Para o 2º (segundo) mês de execução: atingir, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos poderão ser dilatados em até 20% (vinte por cento);
- c) Para o 3º (terceiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos poderão ser dilatados em até 10% (trinta por cento); e
- d) A partir do 4º (quarto) mês de execução: a CONTRATADA deverá atingir 100% (cem

por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos não serão dilatados.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA – O não atingimento dos limites estabelecidos nos primeiros 90 (noventa) dias iniciais ensejarão a aplicação de descontos e penalidades previstas no Contrato.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA – Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO DETALHAMENTO DO AMBIENTE

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA – O detalhamento do ambiente CGU é apresentado no Anexo II do Termo de Referência. São apresentadas as quantidades de usuários e equipamentos por localidade, sendo 4 (quatro) ambientes em Brasília/DF e 1 (um) em cada uma das 26 (vinte e seis) unidades da federação, totalizando 30 ambientes distintos.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA – A sede da CONTRATANTE está localizada em Brasília, sendo composta por 4 (quatro) unidades, com endereços indicados no Anexo I deste Contrato.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA – A CONTRATANTE conta ainda com 26 (vinte e seis) unidades regionais, com endereços indicados também no Anexo I deste Contrato.

- a) Caso haja alguma alteração nos endereços listados no Anexo I deste Contrato, a CONTRATANTE informará a CONTRATADA o novo endereço para prestação dos serviços.

SUBCLÁUSULA QUARTA – Todas as unidades são interconectadas por links MPLS e VoIP.

SUBCLÁUSULA QUINTA – A saída internet é feita unicamente pela Sede/DF.

SUBCLÁUSULA SEXTA – A quantidade de usuários e equipamentos em cada unidade da CONTRATANTE é apresentada no Anexo II do Termo de Referência.

SUBCLÁUSULA SÉTIMA – Os softwares utilizados pela CONTRATANTE são apresentados no Anexo VIII do Termo de Referência.

SUBCLÁUSULA OITAVA – A ferramenta de ITSM atualmente utilizada é o HP Service Manager (HPSM) 9.4 e deverá ser utilizada pela CONTRATADA, não sendo possível a oferta de outra ferramenta.

SUBCLÁUSULA NONA – A ferramenta de acesso remoto é da Bomgar, e sua gerência e licenciamentos são de responsabilidade da CONTRATANTE.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA – Os processos/funções ITIL implantados atualmente são para: Central de Serviços, Gerenciamento de Conhecimento, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Níveis de Serviço, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberação, Gerenciamento de Catálogo de Serviços e Gerenciamento Financeiro.

CLÁUSULA OITAVA – DO INICIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA – O prazo para início da prestação do serviço será de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) dias corridos, contados da Reunião de Alinhamento.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA – Deverão ser encaminhadas as documentações dos profissionais da CONTRATADA, para comprovação curricular exigida no Anexo I do Termo de Referência e cadastramento de perfis e permissões, no prazo máximo de 30 (trinta) dias da Reunião de Alinhamento e com antecedência mínima de 15 (quinze) dias do início da prestação de serviço.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA – Antes do início da prestação do serviço a CONTRATANTE fornecerá:

- a) Um workshop de utilização das ferramentas de ITSM e de acesso remoto e da Base de Conhecimento para os atendentes e supervisores, com carga horária aproximada de 04 (quatro) horas.
 1. Os atendentes das unidades regionais poderão participar do workshop por meio de Videoconferência, a partir das unidades regionais.
- b) Um workshop de apresentação de seus processos ITIL e da ferramenta de relatórios (Qlik View), para os supervisores e equipe de qualidade e base de conhecimento, com carga horária aproximada de 04 (quatro) horas.

SUBCLÁUSULA QUARTA – A critério da CONTRATADA, poderá ser feito, antes do início da prestação de serviço, por período a combinar, acompanhamento da atual prestação de serviço (operação assistida).

CLÁUSULA NONA – DOS TESTES DE CONFORMIDADE E DO ACEITE

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA – O faturamento será mensal, mediante apresentação de pré-fatura, em até 03 (três) dias úteis após o encerramento do período de faturamento, já considerados os descontos em função do não atendimento aos resultados esperados e níveis de qualidade definidos.

- a) As justificativas pelo não atendimento dos resultados esperados e níveis de qualidade definidos deverá ser apresentada no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis de cada ocorrência.
- b) A apresentação da pré-fatura será materializada pela elaboração e entrega, por parte da CONTRATADA, do Relatório Mensal de Serviços, composto de informações necessárias e suficientes para aferição do atendimento aos níveis de qualidade e resultados esperados, definidos e explicitados no Termo de Referência. Comporão também o citado relatório, informações outras com a finalidade de avaliar a gestão dos serviços prestados, análise de tendências, resultados de pesquisas de satisfação e outras informações gerenciais acordadas entre as partes, sempre com o objetivo de promover a melhoria contínua do atendimento aos usuários de TI da CONTRATANTE.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA – Os descontos deverão ser aplicados quando os serviços não atenderem aos níveis de qualidade e resultados esperados, comprovados pelo Relatório Mensal de Serviços.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - A Equipe de Fiscalização terá 08 (oito) dias úteis para avaliar a pré-fatura. Caso a mesma esteja em conformidade com o serviço prestado no mês de referência, esta autorizará a emissão da nota de cobrança/nota fiscal. Do contrário, esta devolverá à CONTRATADA para ajuste(s), que deverão ser realizados em até 02 (dois) dias úteis.



SUBCLÁUSULA QUARTA – A partir da apresentação da pré-fatura ajustada, a Equipe de Fiscalização terá 03 (três) dias úteis para avaliá-la. Caso a mesma esteja em conformidade com o serviço prestado no mês de referência, esta autorizará a emissão da nota de cobrança/nota fiscal.

SUBCLÁUSULA QUINTA – A nota de cobrança/nota fiscal emitida pela CONTRATADA, em até 05 (cinco) dias corridos após aprovação da pré-fatura, deverá ser atestada pela Equipe de Fiscalização do Contrato e encaminhada, em até 03 (três) dias úteis, para a área administrativa efetuar o pagamento, acompanhada do Relatório Mensal de Serviços e da documentação comprobatória dos descontos por não cumprimento dos níveis de serviço exigidos, todos aprovados e assinados pelo Preposto e pela Equipe de Fiscalização.

CLÁUSULA DÉCIMA - DO CRONOGRAMA DE PRÉ-FATURAMENTO, FATURAMENTO, ACEITE E PAGAMENTO MENSAL

Evento	Descrição do evento	Prazo Máximo	Responsável
1	Emissão da Pré-fatura.	03 (três) dias úteis após encerramento do mês	CONTRATADA
2	Testes de Conformidade e Autorização de emissão da Nota Fiscal/Fatura.	Evento 1 + 8 (oito) dias úteis.	CONTRATANTE
3	Emissão Pré-fatura Ajustada, no caso de recusa da CONTRATANTE	Evento 2 + 02 (dois) dias úteis	CONTRATADA
4	Análise Pré-fatura Ajustada e Autorização de emissão da Nota Fiscal/Fatura	Evento 3 + 03 (três) dias úteis	CONTRATANTE
5	Emissão da Nota Fiscal/Fatura.	Evento 2 ou Evento 4 + 05 (cinco) dias corridos.	CONTRATADA
6	Emissão da Ordem Bancária.	Evento 5 + 10 (dez) dias úteis.	CONTRATANTE

SUBCLÁUSULA ÚNICA – Os prazos acima poderão ser antecipados a critério do Responsável.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Caberá à CONTRATANTE, sem prejuízo das demais obrigações e responsabilidades insertas neste Contrato e daquelas constantes do Termo de Referência - Anexo I do Edital:

1. Supervisionar a execução do objeto do Contrato, exigindo presteza na execução e correção das falhas eventualmente detectadas;
2. Disponibilizar, para o pessoal da CONTRATADA, equipamentos, softwares e perfis de acesso necessários para o cumprimento do objeto do Contrato;
3. Permitir o livre acesso dos empregados da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE, para a prestação do serviço, desde que devidamente identificados e previamente cadastrados;



4. Prestar à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações eventualmente necessárias à execução do objeto do contrato;
5. Prestar as informações e os esclarecimentos necessários, com relação aos serviços, que venham a ser solicitados pelos empregados da CONTRATADA ou por seus prepostos;
6. Impedir que terceiros executem o objeto do Contrato;
7. Solicitar o refazimento dos serviços executados fora das especificações;
8. Atestar as faturas correspondentes, por intermédio de servidor competente;
9. Efetuar o pagamento devido pela execução do objeto, no prazo estabelecido, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas;
10. Comunicar por escrito à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no curso do fornecimento dos serviços, determinando o que for necessário à sua regularização;
11. Exigir o afastamento e/ou substituição de qualquer empregado ou preposto da CONTRATADA que não mereça confiança no trato dos serviços, que produza complicações para a supervisão e fiscalização e que adote postura inconveniente ou incompatível com o exercício das atribuições que lhe foram designadas;
12. Aplicar as penalidades e sanções cabíveis;
13. É vedado a qualquer agente da CONTRATANTE solicitar demandas de forma verbal à CONTRATADA ou indicar pessoas para compor o quadro funcional da CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Caberá à CONTRATADA, sem prejuízo das demais obrigações e responsabilidades insertas neste Contrato e daquelas constantes do Termo de Referência - Anexo I do Edital:

1. Tomar todas as providências necessárias à fiel execução dos serviços objeto do Contrato;
2. Dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos no Termo de Referência;
3. Manter, durante o período de vigência do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
4. Promover a execução do objeto dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica;
5. Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela CONTRATANTE, atendendo prontamente a quaisquer reclamações;
6. Responder integralmente pelos danos causados ao patrimônio da União em decorrência de ação ou omissão de seus empregados ou prepostos, não se excluindo ou reduzindo essa responsabilidade em razão da fiscalização ou do acompanhamento realizado pela CONTRATANTE;
7. Providenciar que seus contratados portem crachá de identificação e uniforme quando da execução do objeto à CONTRATANTE;



8. Recusar atendimento sem a prévia abertura de chamado. Recusar solicitações de chamado de suporte realizados verbalmente. As solicitações devem ser realizadas através dos canais oficiais de atendimento (sistema web do ITSM e telefone);
9. Repassar aos fiscais do Contrato, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, quaisquer justificativas de situações específicas (especificação dos chamados técnicos envolvidos, com relato das correspondentes causas de ofensas aos níveis de serviço) que envolvam impedimento do cumprimento dos níveis de serviços definidos neste termo de referência, por razões alheias ao controle da CONTRATADA. Por via de regra, não serão aceitas justificativas posteriores, a tempo de prestação de contas mensal, na regular e periódica aferição dos níveis de serviço definidos no Anexo I do Termo de Referência;
10. Arcar com os ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de contravenção, seja por culpa sua ou de quaisquer de seus empregados ou prepostos, obrigando-se, outrossim, a quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da lei, ligadas ao cumprimento do Contrato;
11. 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 os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;
12. 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 em dependência da CONTRATANTE, inclusive por danos causados a terceiros;
13. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados, acidentados ou com mal súbito;
14. Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionados à execução do objeto, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência;
15. 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 vigentes, especialmente as que tratam de segurança da informação e de disciplina da utilização dos recursos de Tecnologia da Informação nas unidades da CONTRATANTE, devendo orientar seus empregados e/ou prepostos nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa:
 - 15.1. Para formalização da confidencialidade exigida, a CONTRATADA deverá assinar Termo de Confidencialidade sobre Segurança da Informação, 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; e



- 15.2. 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.
16. Aceitar, nas mesmas condições do ajuste, os acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto, de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor do Contrato;
 17. Cumprir todas as obrigações e exigências previstas no Termo de Referência e em seus anexos;
 18. Não subcontratar o objeto deste Contrato;
 19. Disponibilizar, após o recebimento da Nota de Empenho, e até a assinatura do Contrato, o número 0800 para abertura de chamados;
 20. A prestação dos serviços deverá ocorrer entre 07h30 e 20h, em Brasília, e entre 08h00 e 18h, nas Unidades Regionais, horário local;
 - 20.1. Eventualmente, sob demanda, a empresa deverá presta serviços fora do horário estabelecido no item anterior.
 21. Não alocar para a prestação dos serviços que constituem objeto do presente certame, nas dependências do órgão CONTRATANTE, familiar de agente público que neste exerça cargo em comissão ou função de confiança;
 22. Disponibilizar número de telefone móvel que permita contato imediato entre a CONTRATANTE e o Preposto da CONTRATADA de forma permanente, incluindo dias não úteis;
 23. Instruir os seus empregados, quanto à prevenção de incêndios nas áreas da Administração;
 24. Observar conduta adequada na utilização dos materiais, objetivando a correta execução dos serviços;
 25. Sujeitar-se à mais ampla e irrestrita fiscalização por parte da CONTRATANTE, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo prontamente às reclamações formuladas;
 26. Não veicular ou comercializar os produtos gerados, relativos ao objeto da prestação dos serviços, sem a prévia autorização do CONTRATANTE;
 27. A CONTRATADA deverá seguir os processos ITIL da CONTRATANTE;
 28. A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG;
 29. Fazer o repasse de conhecimento, no último mês de vigência do Contrato, para a CONTRATANTE ou para empresa indicada pela CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO PREÇO E DO REAJUSTE

A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA pela prestação dos serviços o valor de **RS\$1.178.364,00 (um milhão, cento e setenta e oito mil trezentos e sessenta e quatro reais)**, de acordo com a proposta comercial da CONTRATADA.



SUBCLÁUSULA PRIMEIRA – O preço ofertado na proposta da CONTRATADA, será fixo e irrevogável por um período de 12 (doze) meses, quando então se promoverá a sua **correção de acordo com a variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA**, em conformidade com a legislação em vigor, tomando-se por base o índice vigente no mês de apresentação da proposta ou do orçamento a que essa se referir.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA – Os preços ajustados já levam em conta **todas e quaisquer despesas de frete, embalagens, impostos, transporte, mão-de-obra, e demais encargos indispensáveis ao perfeito cumprimento das entregas dos equipamentos.**

SUBCLÁUSULA TERCEIRA – O preço ajustado poderá sofrer correção, desde que reste comprovada a ocorrência de quaisquer das hipóteses previstas na alínea “d”, do inciso II, do art. 65, da Lei nº 8.666/1993.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA– DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da presente contratação serão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no Orçamento da União para o exercício de 2017, na classificação abaixo:

UASG: 370003

PTRES: 0412420812D580001

NATUREZA DE DESPESA: 339039

NOTA DE EMPENHO: 2017NE800322

EMITIDA EM: 20/07/2017

VALOR: R\$ 589.182,00

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO PAGAMENTO

O pagamento será efetuado, mensalmente, à CONTRATADA, **por intermédio de Ordem Bancária, que será emitida no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura, compreendida nesse período a fase de ateste da mesma**, de acordo com as condições constantes na proposta da CONTRATADA e aceitas pela CONTRATANTE, a qual conterá seu endereço, seu CNPJ, o número da Nota de Empenho, os números do Banco, da Agência e da Conta Corrente da empresa, a descrição clara do objeto da contratação - em moeda corrente nacional, por intermédio de Ordem Bancária e de acordo com as condições constantes na proposta da CONTRATADA e aceitas pela CONTRATANTE.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - O valor total do Contrato será dividido em 12 (doze) parcelas iguais, e pago **mensalmente**, mediante apresentação de nota de cobrança/nota fiscal, já com os descontos aplicados em função do não cumprimento das metas de desempenho, mediante aprovação da equipe de fiscalização.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - Os descontos deverão ser aplicados quando os serviços não atenderem aos níveis de qualidade e resultados esperados.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - Para execução do pagamento, a CONTRATADA deverá fazer constar como beneficiário/cliente da Nota Fiscal/Fatura correspondente, emitida sem



rasuras, ao Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, CNPJ nº 26.664.015/0001-48.

SUBCLÁUSULA QUARTA - Caso a CONTRATADA seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – **SIMPLES**, desde que não haja vedação legal para tal opção em razão do objeto contratado, a mesma deverá apresentar, juntamente com a Nota Fiscal/Fatura a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.

SUBCLÁUSULA QUINTA - A Nota Fiscal/Fatura correspondente será examinada diretamente pelo Fiscal designado pela CONTRATANTE, o qual atestará a execução do objeto e liberará a referida Nota Fiscal/Fatura para pagamento quando cumpridas, pela CONTRATADA, todas as condições pactuadas relativas ao objeto do Contrato.

SUBCLÁUSULA SEXTA - A emissão da ordem bancária será efetivada dentro do prazo estipulado no caput, após a Nota Fiscal/Fatura ser conferida, aceita e atestada pelo Fiscal do contrato e ter sido verificada a regularidade da CONTRATADA, mediante consulta on-line ao Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores (SICAF), ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), ao Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa disponível no Portal do CNJ e à Certidão Negativa (ou Positiva com efeito de Negativa) de Débitos Trabalhistas (CNDT), para comprovação, dentre outras coisas, do devido recolhimento das contribuições sociais (FGTS e Previdência Social) e demais tributos estaduais e federais, conforme cada caso.

SUBCLÁUSULA SÉTIMA - Os respectivos documentos de consulta ao SICAF e às demais certidões deverão ser anexados ao processo de pagamento.

SUBCLÁUSULA OITAVA - Havendo erro na Nota Fiscal/Fatura ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela será devolvida pelo Fiscal à CONTRATADA e o pagamento ficará pendente até que a mesma providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento se reiniciará após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

SUBCLÁUSULA NONA - Constatada a situação de irregularidade da CONTRATADA em quaisquer das certidões, a mesma será notificada, por escrito, sem prejuízo do pagamento pelos serviços já executados, para, num prazo de 05 (cinco) dias úteis, regularizar tal situação ou, no mesmo prazo, apresentar defesa sob pena de rescisão contratual.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA - O prazo para regularização ou encaminhamento de defesa de que trata a subcláusula anterior, poderá ser prorrogado uma vez e por igual período, a critério da CONTRATANTE.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE, comunicará **aos órgãos responsáveis** pela fiscalização da regularidade fiscal e trabalhista quanto à **inadimplência do fornecedor**, bem como quanto à **existência de pagamento a ser efetuado** pela CONTRATANTE, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE adotará as medidas necessárias à rescisão do Contrato, assegurada à CONTRATADA ampla defesa.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - Havendo a efetiva prestação do serviço, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão contratual, caso a CONTRATADA não regularize sua situação junto ao SICAF.



SUBCLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na Nota Fiscal/Fatura, serão estes restituídos à CONTRATADA para as correções solicitadas, não respondendo a CONTRATANTE por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - A critério da CONTRATANTE, poderão ser utilizados os créditos existentes em favor da CONTRATADA para compensar quaisquer possíveis despesas resultantes de multas, indenizações, inadimplências contratuais e/ou outras de responsabilidade da CONTRATADA.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - No caso de eventual atraso de pagamento, e mediante pedido da CONTRATADA, o valor devido será atualizado financeiramente, desde a data a que o mesmo se referia até a data do efetivo pagamento, pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$AF = [(1 + IPCA/100)N/30 - 1] \times VP, \text{ onde:}$$

AF =atualização financeira;

IPCA =percentual atribuído ao Índice de Preços ao Consumidor Amplo, com vigência a partir da data do adimplemento da etapa;

N = número de dias entre a data do adimplemento da etapa e a do efetivo pagamento;

VP =valor da etapa a ser paga, igual ao principal mais o reajuste.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA GARANTIA CONTRATUAL

Será exigida da CONTRATADA a apresentação de garantia, **no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis da assinatura do termo contratual**, prorrogável por igual período, desde que apresentada justificativa fundamentada e aceita pela CONTRATANTE, antes de expirado o prazo inicial, em favor da CONTRATANTE, correspondente a **5% (cinco por cento) do valor total do contrato**, numa das seguintes modalidades, conforme opção da CONTRATADA:

- a) caução em dinheiro ou títulos da dívida pública federal;
- b) seguro-garantia;
- c) fiança bancária.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA – A inobservância do prazo de **10 (dez) dias úteis da assinatura do termo contratual** fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento).

SUBCLÁUSULA SEGUNDA – **O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias** autoriza a Administração 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.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA – A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará 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; e
- d) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

SUBCLÁUSULA QUARTA – A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados na Subcláusula Terceira, observada a legislação que rege a matéria.

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

SUBCLÁUSULA SEXTA – Para a garantia do Contrato, caso a CONTRATADA opte por apresentar títulos da dívida pública, os mesmos deverão ter valor de mercado compatível com o valor a ser garantido no Contrato, preferencialmente em consonância com as espécies recomendadas pelo Governo Federal, como aquelas previstas no art. 2º, da Lei nº 10.179, de 06 de fevereiro de 2001.

SUBCLÁUSULA SÉTIMA - Caso a CONTRATADA opte pela caução em dinheiro, deverá providenciar o depósito junto à Caixa Econômica Federal, em conta específica com correção monetária, nominal ao Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União, para os fins específicos a que se destina, sendo o recibo de depósito o único meio hábil de comprovação desta exigência.

SUBCLÁUSULA OITAVA – A CONTRATANTE fica autorizada a utilizar a garantia para corrigir quaisquer imperfeições na execução do objeto do contrato ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da CONTRATADA, de seu preposto ou de quem em seu nome agir.

- a) A autorização contida na Subcláusula é extensiva aos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal.

SUBCLÁUSULA NONA – A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

- a) A garantia prestada será retida definitivamente, integralmente ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão **por culpa da CONTRATADA**, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA – A garantia será restituída automaticamente, ou por solicitação, **no prazo de até 3 (três) meses contados do final da vigência do contrato ou da rescisão**, em razão de outras hipóteses de extinção contratual previstas em lei.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - A devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, será acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - Caso ocorra a prorrogação da vigência do Contrato, observadas as disposições constantes no art. 57, da Lei nº 8.666/1993, a CONTRATADA deverá, a cada celebração de termo aditivo, providenciar a devida **renovação da garantia prestada, com validade de 3 (três) meses após o término da vigência contratual, tomando-se por base o valor atualizado do contrato.**



SUBCLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - Nas hipóteses em que a **garantia for utilizada total ou parcialmente** – como para corrigir quaisquer imperfeições na execução do objeto do contrato ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da CONTRATADA, de seu preposto ou de quem em seu nome agir, ou ainda nos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal – a CONTRATADA deverá, no prazo de **48 (quarenta e oito) horas, recompor** o valor total dessa garantia, **sob pena de aplicação da penalidade prevista na Cláusula Décima Nona, alínea “g”**, salvo na hipótese de comprovada inviabilidade de cumprir tal prazo, mediante justificativa apresentada por escrito e aceita pelo Fiscal do Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA VIGÊNCIA

O período de vigência do Contrato será de 12 (doze) meses da assinatura do Contrato, podendo, no interesse da administração, ser prorrogado mediante Termo Aditivo, por iguais períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que mantida a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Artigo 57, Inciso II, da Lei nº 8.666/1993, uma vez que se trata de serviço de caráter continuado.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA FISCALIZAÇÃO

O acompanhamento e a fiscalização do objeto deste Contrato serão exercidos por meio de um representante (denominado Fiscal) e um substituto, designados pela CONTRATANTE, aos quais compete acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução do objeto, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem, determinando o que for necessário à regularização das faltas, problemas ou defeitos observados, e os quais de tudo darão ciência à CONTRATADA, conforme determina o art. 67, da Lei nº 8.666/1993, e suas alterações.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - Não obstante ser a CONTRATADA a única e exclusiva responsável pela execução do objeto, a CONTRATANTE reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - Cabe à CONTRATADA atender prontamente e dentro do prazo estipulado quaisquer exigências do Fiscal ou do substituto inerentes ao objeto desta licitação, **sem que disso decorra qualquer ônus extra para a CONTRATANTE**, não implicando essa atividade de acompanhamento e fiscalização qualquer exclusão ou redução da responsabilidade da CONTRATADA, que é total e irrestrita em relação à execução do objeto, inclusive perante terceiros, respondendo a mesma por qualquer falta, falha, problema, irregularidade ou desconformidade observada na execução do ajuste.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - A atividade de fiscalização não resultará, tampouco, e **em nenhuma hipótese**, em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, prepostos e/ou assistentes.

SUBCLÁUSULA QUARTA - As decisões e providências que ultrapassem a competência do Fiscal do Contrato serão encaminhadas à autoridade competente da CONTRATANTE para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no § 2º, do art. 67, da Lei nº 8.666/1993.



CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Se, na execução do objeto deste Contrato, ficar comprovada a existência de irregularidade ou ocorrer inadimplemento contratual pelo qual possa ser responsabilizada a CONTRATADA, esta, sem prejuízo das sanções previstas nos arts. 86 a 88, da Lei nº 8.666/1993, poderá sofrer as seguintes penalidades:

- a) advertência por escrito.
- b) **multa de até 10%** (dez por cento) sobre o valor total da contratação, quando for constatado o descumprimento de qualquer obrigação prevista neste Contrato, ressalvadas aquelas obrigações para as quais tenham sido fixadas penalidades específicas.
- c) **multa de até 10%** (dez por cento) sobre o **valor total da contratação** quando for constatada a **reincidência no descumprimento de qualquer obrigação** prevista neste Edital e/ou no Termo de Referência e/ou no Contrato;
- d) pelo atraso **injustificado para o início da prestação do serviço, multa de 0,33%** (zero vírgula trinta e três por cento) incidente sobre o **valor total da contratação**, por dia de atraso, a ser cobrada pelo período máximo de 30 (trinta) dias. A partir do 31º (trigésimo primeiro) dia de atraso, o contrato poderá ser rescindido;
- e) pelo **descumprimento dos Níveis de Serviço** serão aplicados os descontos nas Faturas, conforme estabelecido no Anexo IX do Termo de Referência - Anexo I do Edital;
- f) **multa de 0,07%** (sete centésimos por cento) do **valor total da contratação** devidamente atualizado, **por dia de atraso**, observado o máximo de 2% (dois por cento), sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas no art. 28, do Decreto n.º 5.450/2005, na hipótese de **recusa injustificada da CONTRATADA em apresentar a garantia**, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da data da assinatura do contrato, **e/ou recompor o valor da garantia**, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, após regularmente notificada;
- g) **multa de 5%** (cinco por cento) sobre o valor total da contratação, nos casos de **rescisão contratual por culpa da CONTRATADA**.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - A aplicação das sanções previstas no Contrato não exclui a possibilidade de aplicação de outras, previstas na Lei nº 8.666/1993 e no art. 28, do Decreto nº 5.450/2005, inclusive a responsabilização da CONTRATADA por eventuais perdas e danos causados à CONTRATANTE.

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

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - O valor da multa poderá ser descontado da Nota Fiscal/Fatura ou de crédito existente na CONTRATANTE, em favor da CONTRATADA, sendo que, caso o valor da multa seja superior ao crédito existente, a diferença será cobrada na forma da lei.

SUBCLÁUSULA QUARTA – Caso a CONTRATADA deixe de entregar ou apresente documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do objeto do Contrato, não mantiver a proposta/lance, falhar ou fraudar no fornecimento do objeto do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, **ficará impedida de licitar**



e contratar com a União, além de ser descredenciada do SICAF, pelo **prazo de até 5 (cinco) anos**, sem prejuízo das multas previstas no Edital, no Contrato e das demais cominações legais.

SUBCLÁUSULA QUINTA - As sanções previstas neste Contrato são independentes entre si, podendo ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

SUBCLÁUSULA SEXTA - Não será aplicada multa se, **justificada e comprovadamente**, o atraso na entrega do objeto contratado advier de caso fortuito ou de força maior.

SUBCLÁUSULA SÉTIMA - A atuação da CONTRATADA no cumprimento das obrigações assumidas será registrada no Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores – SICAF, conforme determina o § 2º, do art. 36, da Lei nº 8.666/1993.

SUBCLÁUSULA OITAVA - Em qualquer hipótese de aplicação de sanções, serão assegurados à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

Este Contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, nos casos previstos no art. 65 da Lei nº 8.666/1993, sempre por meio de Termos Aditivos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA INEXECUÇÃO E RESCISÃO DO CONTRATO

A inexecução total ou parcial do Contrato ensejará sua rescisão, com as conseqüências contratuais, de acordo com o disposto nos Artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666/1993 e alterações posteriores.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - A rescisão deste Contrato poderá ser:

I- determinada por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei mencionada, notificando-se a CONTRATADA com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, exceto quanto ao inciso XVII;

II- amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para a Administração;

III- judicial, nos termos da legislação.

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

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - Os casos da rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DA PROPRIEDADE, SIGILO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES



SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - 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 SEGUNDA - Para formalização da confidencialidade exigida, a CONTRATADA deverá assinar Termo de Confidencialidade sobre Segurança da Informação, presente no Anexo VI 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.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - 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.

SUBCLÁUSULA QUARTA - 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 VIGÉSIMA TERCEIRA - DA CESSÃO, TRANSFERÊNCIA E SUBCONTRATAÇÃO

A associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação devem ser comunicadas à CONTRATANTE para que esta delibere sobre a adjudicação do objeto ou manutenção do Contrato, sendo essencial para tanto que a nova empresa comprove atender a todas as exigências de habilitação previstas no Edital.

SUBCLÁUSULA ÚNICA - É expressamente **vedada a subcontratação no todo ou em parte do objeto deste Contrato**, sob pena de anulação da contratação, sem prejuízo da aplicação de penalidade prevista na alínea “g” da Cláusula Décima Nona.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - DA PUBLICAÇÃO

Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento de Contrato, por extrato, no Diário Oficial da União, até o quinto dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de 20 dias daquela data.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DO FORO

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



E por estarem de pleno acordo, assinam o presente instrumento contratual em 02 (duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito.

Brasília-DF, 03 de Agosto de 2017.

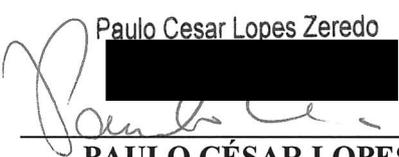


SÉRGIO AKUTAGAWA
Ministério da Transparência e
Controladoria-Geral da União
CONTRATANTE



Lieber Gomes da
COO

ALEXANDRE GOMES DA SILVA ALVES
Globalweb
Outsourcing do Brasil Ltda.
CONTRATADA



Paulo Cesar Lopes Zeredo

PAULO CÉSAR LOPES ZEREDO
Globalweb
Outsourcing do Brasil Ltda.
CONTRATADA

TESTEMUNHAS:



NOME:
CPF: Rachel R. Veras Cardoso
RG:



NOME: Leandro Lima da Cunha
CPF:
RG:

ANEXO I - ENDEREÇOS DAS UNIDADES DA CGU

CONTRATO Nº 24 2017

Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União – Sede

Setor de Autarquias Sul, Quadra 01, Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro - Brasília-DF - CEP: 70.070-905

Ed. Siderbrás (situado ao lado da Sede)

Setor de Autarquias Sul, Quadra 2, Bloco E, Edifício Siderbrás - Brasília-DF - CEP: 70.070-906

Corregedoria-Geral da União

Esplanada dos Ministérios, Bloco A - Brasília-DF – CEP: 70.050-901

Arquivo

SIA Trecho 08 Lote 125/135-A, Galpão - Brasília-DF - CEP: 71.205-080

Os endereços das unidades regionais também estão disponíveis no site da CGU em <http://www.cgu.gov.br/sobre/institucional/quem-e-quem/unidades-regionais-da-controladoria-geral-da-uniao>

Controladoria-Regional da União no Estado do Acre

End.: Via Chico Mendes, nº 2896 Bairro Triângulo Novo

Rio Branco/AC - CEP: 69.906-302

Tel.: (68) 3223-2901 Ramal: 2501/ 2500

Controladoria-Regional da União no Estado de Alagoas

End.: Av. Comendador Gustavo Paiva, nº 2.789, Salas 409 a 414, Ed. Norcon Empresarial, Mangabeiras

Maceió/AL - CEP: 57.031-000

Tel.: (82) 4009-6350

Controladoria-Regional da União no Estado do Amapá

End.: Rua Odilardo Silva (cruzamento com a Coarcy Nunes) nº 2110, 3º piso, Bairro Centro.

Macapá/AP - CEP: 68.900-151

Tel.: (96) 2101-9230 ramais: 9231 / 9232 / 9233 / 9234 / 9235 / 9236

Controladoria-Regional da União no Estado do Amazonas

End.: Av. Japurá, nº 329 - Centro

Manaus/AM - CEP: 69.025-020

Tel.: (92) 3233-6628 / 6252 / 2129-0163



Controladoria-Regional da União no Estado da Bahia

End.: Avenida Frederico Pontes, s/nº, Ed. Min. da Fazenda, 2º andar, Sala 200 - Comércio
Salvador/BA - CEP: 40.015-902

Tel.: (71) 3254-5211 / (71) 3254-5212

Controladoria-Regional da União no Estado do Ceará

End.: Rua Barão de Aracati, nº 909, 8º andar - Bairro Meireles
Fortaleza/CE - CEP: 60.115-081

Tel.: (85) 3878-3800

Controladoria-Regional da União no Estado do Espírito Santo

End.: Rua Pietrangelo de Biase, nº 56, 4º andar, Sala 404 - Centro
Vitória/ES - CEP: 29.010-190

Tel.: (27) 3211-5262

Controladoria-Regional da União no Estado de Goiás

End.: Rua 02, nº 49, Ed. Walter Bittar - Centro
Goiânia/GO - CEP: 74.013-020

Tel.: (62) 3901-4360 / (62) 3901-4400

Controladoria-Regional da União no Estado do Maranhão

End.: Av. dos Holandeses, lote 08, Quadra 35, 1º, 2º e 3º Pavimentos - Bairro do Calhau
São Luís/MA - CEP: 65.071-380

Tel.: (98) 3194-2000/ (98) 3268-4088

Controladoria-Regional da União no Estado de Minas Gerais

End.: Rua Timbiras, nº 1.778, Lourdes
Belo Horizonte/MG - CEP: 30.140-061

Tel.: (31) 3239-7200

Controladoria-Regional da União no Estado do Mato Grosso do Sul

End.: Avenida Joaquim Murtinho, nº 65 - Centro
Campo Grande/MS - CEP: 79.002-100

Tel.: (67) 3384-7777, Ramal 3303-4450

Controladoria-Regional da União no Estado do Mato Grosso

End.: Avenida Vereador Juliano Costa Marques, nº 99, Prédio do Ministério da Fazenda, 2º andar – Jardim Aclimação

Cuiabá/MT - CEP: 78.050-907

Tel.: (65) 2193-0437 / (65) 3615-2243



Controladoria-Regional da União no Estado do Pará

End.: Rua dos Mundurucus, nº 3100 – Ed. Metropolitan, 27º andar - Cremação

Belém/PA - CEP: 66.033-040

Tel.: (91) 3222-9446/ (91) 3205-8394

Controladoria-Regional da União no Estado da Paraíba

End.: Avenida Presidente Epitácio Pessoa, nº 3883, Bairro Miramar. Ed. Sede da CGU.

João Pessoa/PB - CEP: 58.032-000

Tel.: (83) 2108-3047/ (83) 2108-3046

Controladoria-Regional da União no Estado do Paraná

End.: Rua Marechal Deodoro, nº 555, 5º andar, Prédio Ministério da Fazenda

Curitiba/PR - CEP: 80.020-911

Tel.: (41) 3320-8385 / (41) 3320-8386

Controladoria-Regional da União no Estado de Pernambuco

End.: Avenida Conde da Boa Vista, nº 800, Ed. Apolônio Sales, 10º andar - Boa Vista

Recife/PE - CEP: 50.060-004

Tel.: (81) 2138-0202/ (81) 3138-0203

Controladoria-Regional da União no Estado do Piauí

End.: Praça Marechal Deodoro, s/nº, Ed. Ministério da Fazenda, 2º andar

Teresina/PI - CEP: 64.000-160

Tel.: (86) 4009-4853 / (86) 3215-8131

Controladoria-Regional da União no Estado do Rio de Janeiro

End.: Avenida Presidente Antônio Carlos, nº 375, Ed. Palácio da Fazenda, 7º andar, Sala 711 - Centro

Rio de Janeiro/RJ - CEP: 20.020-010

Tel.: (21) 3805-3700 / 3805-3702 / 3805-3707

Controladoria-Regional da União no Estado do Rio Grande do Norte

End.: Esplanada Silva Jardim, nº 109, 2º andar - Bairro Ribeira

Natal/RN - CEP: 59.012-090

Tel.: (84) 3343-4732/ (84) 3343-4740/ (84) 3343-4747

Controladoria-Regional da União no Estado do Rio Grande do Sul

End.: Avenida Loureiro da Silva, nº 445, Ed. Ministério da Fazenda, 7º andar, Sala 704

Porto Alegre/RS - CEP: 90.013-900

Tel.: (51) 3455-2782 / (51) 3455-2770 / (51) 3455-2771



Controladoria-Regional da União no Estado de Rondônia

End.: Avenida Calama, nº 3.775 - Bairro da Embratel

Porto Velho/RO - CEP: 76.820-781

Tel.: (69) 2181-8251 / (69) 2181-8261 / (69) 2181-8263

Controladoria-Regional da União no Estado de Roraima

End.: Avenida Capitão Ene Garcez, nº 1.024 - São Francisco

Boa Vista/RR - CEP: 69.305-135

Tel.: (95) 3212-5220 (Gabinete) / (95) 3212-5229 (Apoio) / (95) 3212-5223 (NAP)

Controladoria-Regional da União no Estado de Santa Catarina

End.: Rua Arcipreste Paiva, nº 107, 5º andar – Centro

Florianópolis/SC - CEP: 88.010-530

Tel.: (48) 3821-2145 / (48) 3821-2147

Controladoria-Regional da União no Estado de São Paulo

End.: Avenida Prestes Maia, nº 733, 14º andar, Sala 1403 - Centro

São Paulo/SP - CEP: 01.031-001

Tel.: (11) 2113-2501 / (11) 2113-2503 (11) 2113-2996 (Gabinete)

Controladoria-Regional da União no Estado de Sergipe

End.: Praça Graccho Cardoso, nº 44 - Bairro São José

Aracaju/SE - CEP: 49.015-180

Tel.: (79) 3214-3156 / (79) 3214-5509 / (79) 3214-3855

Controladoria-Regional da União no Estado de Tocantins

End.: Quadra 103 Norte, Rua NO 05, Lote 13, Ed. Ranzi - Salas 3, 5 e 7 - Centro

Palmas/TO - CEP: 77.001-020

Tel.: (63) 3232-9350 (Geral) / (63) 3232-9354 (NAP) / (63) 3232-9360 (Gabinete)



ANEXO II - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

CONTRATO Nº 22/2017

A **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA.**, doravante referida simplesmente como **CONTRATADA**, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ – sob o número 12.130.013/0001-64 com sede na com sede na Avenida Yojiro Takaoka, nº 4384 – Conjunto 910, Bairro Alphaville, Santana de Parnaíba-SP, CEP 06541-038, neste ato representado pelo Senhor **ALEXANDRE GOMES DA SILVA ALVES**, CPF nº [REDACTED] e pelo Senhor **PAULO CÉSAR LOPES ZEREDO**, CPF nº [REDACTED] daqui por diante denominada **CONTRATADA**, nos termos do Contrato nº ___/2017 EM QUE FOI PACTUADO O SIGILO, compromete-se a observar o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, firmado perante a **UNIÃO**, por meio do **MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**, doravante referida simplesmente como **CGU**, em conformidade com as cláusulas que seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O objeto deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE é a necessária e adequada proteção às informações confidenciais fornecidas à **CONTRATADA** para que possa desenvolver as atividades contempladas especificamente no Contrato nº ___/2017.

Subcláusula Primeira - As estipulações constantes neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE se aplicam a toda e qualquer informação revelada à **CONTRATADA**.

Subcláusula Segunda - A **CONTRATADA** reconhece que, em razão da prestação de serviços à **CGU**, tem acesso a informações que pertencem à **CGU**, que devem ser tratadas como sigilosas.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

O termo “**informações controladas de propriedade exclusiva da CGU**” abrange toda informação, por qualquer modo apresentada ou observada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, pen drives, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outras a que, diretamente ou através de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, venha a **CONTRATADA** ter acesso durante ou em razão da execução do contrato celebrado.

Subcláusula Primeira - Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, a **CONTRATADA** deverá mantê-la sob sigilo até que seja autorizada expressamente pelo representante legal da **CGU**, referido no Contrato, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma, a ausência de manifestação expressa da **CGU** poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES

A CONTRATADA compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa da CGU, das informações controladas reveladas.

Subcláusula Primeira – As informações de caráter técnico observadas ou informadas durante a execução do contrato que impactem especificamente os produtos ou serviços fornecidos e prestados pela CONTRATADA poderão ser utilizadas por essa para a melhoria de seus produtos, reparos ou mesmo compartilhados com outros clientes sem a necessidade de autorização prévia da CGU. Em nenhum momento o nome da CGU ou outra fonte poderá ser vinculada ou distribuída conjuntamente com a informação dos produtos da CONTRATADA.

Subcláusula Segunda - A CONTRATADA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no contrato de prestação de serviços à CGU, as informações controladas reveladas.

Subcláusula Terceira - A CONTRATADA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços aa CGU, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações controladas reveladas.

Subcláusula Quarta - A CONTRATADA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo.

Subcláusula Quinta - A CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente à CGU qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

CLÁUSULA QUARTA - DO DESCUMPRIMENTO

A quebra do sigilo das informações controladas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa da CGU, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre a CGU e a CONTRATADA sem qualquer ônus para a CGU. Nesse caso, a CONTRATADA estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CGU, inclusive os de ordem moral, bem como as responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

Subcláusula Quinta - A CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente à CGU qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DAS INFORMAÇÕES

A CONTRATADA devolverá imediatamente à CGU, ao término do Contrato, todo e qualquer material de propriedade desta, inclusive registro de documentos de qualquer natureza que

tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse, bem como de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação considerada confidencial, nos termos do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, a que teve acesso em decorrência do vínculo contratual com a CGU.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor a partir de sua assinatura e enquanto perdurar a natureza sigilosa ou restrita da informação, inclusive após a cessação da razão que ensejou o acesso à informação.

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

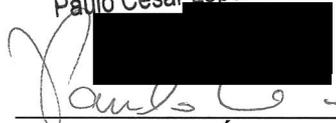
Os casos omissos neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, assim como as dúvidas surgidas em decorrência da sua execução, serão resolvidos pela CGU.

Por estarem de acordo, a CONTRATADA, por meio de seu representante, firma o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, lavrando em duas vias de igual teor e forma.

Brasília-DF, 03 de Agosto de 2017.



ALEXANDRE GOMES DA SILVA ALVES
Advogado - Globalweb
Outsourcing do Brasil Ltda.



PAULO CÉSAR LOPES ZEREDO
Administrador - Globalweb
Outsourcing do Brasil Ltda.

CONTRATADA

CONTRATADA

COO
.. Gomes da Costa