

**ANEXO II**  
**TERMO DE CONTRATO**

**CONTRATO ADMINISTRATIVO N.º /2018**  
**PROCESSO N.º 03120.000173/2016-25**

**TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº**  
**...../....., QUE FAZEM ENTRE SI A UNIÃO, POR**  
**INTERMÉDIO DO (A) MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO,**  
**DESENVOLVIMENTO E GESTÃO E A EMPRESA**  
.....

A União, por intermédio do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, com sede na Esplanada dos Ministérios, Bloco “K” – CEP: 70040-906, na cidade de Brasília /Estado DF, inscrito(a) no CNPJ sob o nº ....., neste ato representado pelo ..... (cargo e nome), nomeado(a) pela Portaria nº ....., de .... de ..... de 20..., publicada no *DOU* de .... de ..... de ....., inscrito(a) no CPF nº ....., portador(a) da Carteira de Identidade nº ....., doravante denominada CONTRATANTE, e o(a) ..... inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº ....., sediado(a) na ....., em ..... doravante designada CONTRATADA, neste ato representada pelo(a) Sr.(a) ....., portador(a) da Carteira de Identidade nº ....., expedida pela (o) ....., e CPF nº ....., tendo em vista o que consta no Processo nº 03120.000173/2016-25 e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 2.271, de 7 de julho de 1997, e da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão nº 05/2018, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

**1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO**

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de administração, operação e monitoramento de cópias de segurança e disponibilização de dados, baseados nas melhores práticas de Gestão de Serviços de TI, incluindo operação, administração e monitoramento do ambiente legado e a disponibilização de solução para execução automatizada dos serviços, garantindo a sua continuidade, pelo período de 36 meses, prorrogável até 60 meses, mediante celebração de termo aditivo, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.3. A contratação será dividida em 03 itens agrupados em grupo único, conforme descrito a seguir:

Grupo	Item	Descrição	Volumetria/Horas totais previstas dentro do prazo contratual	UN
Único	01	Serviços de administração, operação e monitoramento de cópias de segurança e disponibilização de dados, para cada 1 TB/mês da política de backup do ambiente de produção A, conforme quantidades iniciais e condições descritas no Termo de Referência e seus Anexos, pelo período de 36 meses.	220	TB
	02	Serviços de administração, operação e monitoramento de cópias de segurança e disponibilização de dados, para cada 1 TB/mês da política de backup do ambiente de produção B, conforme quantidades iniciais e condições descritas no Termo de Referência e seus Anexos, pelo período de 36 meses.	30	TB
	03	Serviços Técnicos Especializados em cópias de segurança e disponibilização de dados, nas quantidades e condições descritas no Termo de Referência e seus Anexos.	1800	Horas

## 2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é aquele fixado no Edital, com início na data de ...../...../..... e encerramento em ...../...../....., podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

2.1.1. Os serviços tenham sido prestados regularmente;

2.1.1. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

2.1.2. .Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

2.1.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

2.1.4. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;

2.1.5. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação; e

2.1.6. Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

2.1.7. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.2. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

## 3. CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

3.1. O valor mensal da contratação é de R\$..... (.....), perfazendo o valor total de R\$.....(.....).

3.2. 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.

3.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

#### 4. CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 2018, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: SETIC

Fonte: 0100

Programa de Trabalho: 04.126.2125.211Y.0001.0003

PI: 1200518i012

4.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

#### 5. CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO

5.1. O pagamento dos itens 1 e 2 será feito mensalmente, levando-se em consideração o Nível Mínimo de Serviço (NMS) acordado em contrato, para o período de faturamento avaliado e sob demanda do MP, durante a vigência do contrato, solicitados por meio de Ordem de Serviço emitidas mensalmente (Anexo VIII do Termo de Referência), cuja execução deverá ser recebida por meio do Termo de Recebimento de Serviços Mensais (Anexo IX do Termo de Referência), e aferição do *dashboard* (painel de instrumentos) que será disponibilizado conforme especificado no item 3.3.5 do Anexo I do Termo de Referência, relatando as informações de consumo efetivo no período;

5.1.1. A CONTRATANTE realizará aferição mensal por meio da validação do relatório mensal que deve ser entregue pela CONTRATADA, conforme o item 1.43 do Anexo I deste Termo de Referência;

5.1.2. Os analistas integrantes do corpo técnico da CONTRATANTE, indicados pelo Fiscal Técnico do Contrato, também poderão acessar a solução utilizada para prestar os serviços, com o objetivo de validar informações gerenciais.

5.2. De forma a viabilizar a análise da prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar, na forma de relatório, para cada Ambiente de produção do MP, **Memória de Cálculo** com informações acerca da aferição dos níveis de serviço contratados. Deverão ser detalhados todos os tempos de atendimento a todas as ocorrências, assim como o cálculo do Percentual de Disponibilidade Mensal (PD) para verificação de atingimento de metas, conforme a Tabela **Meta de Disponibilidade Mensal do Serviço por localidade**. Além disso, os relatórios devem apresentar a descrição de todas as atividades realizadas no período, elencadas conforme a **Tabela de Atividades Operacionais de cópias de segurança e disponibilização de dados** que serão utilizadas para mensuração dos serviços, e o cálculo detalhado dos diversos fatores de abatimento previstos no Termo de Referência (FAIS, FADS, FAEP...);

5.3. O relatório mensal a que se refere o item 1.43 do Anexo I do Termo de Referência e a documentação citada no item 19.2 acima deverão ser entregues até o 5º (quinto) dia útil após o término do período de faturamento, que coincidirá com o mês legal, e a entrega dos relatórios será condição necessária ao recebimento dos serviços pelo MP. O primeiro mês de faturamento será parcial e

proporcional aos dias de execução, contado da data da emissão do termo de recebimento definitivo da implantação dos serviços até o último dia do mês;

5.4. Caso não haja concordância, por parte da CONTRATADA, em relação aos fatores de abatimento calculados e validados pela CONTRATANTE, a diferença dos mesmos será convertida em glosas;

5.5. O pagamento do item 3 será feito após a ordem de serviço (conforme modelo aposto ao Anexo VII do Termo de Referência) ser emitida e os serviços serem prestados de maneira satisfatória (conforme modelo de Termo de Recebimento de Serviços aposto ao Anexo VIII do Termo de Referência, respeitados os prazos definidos no Anexo II do Termo de Referência (Serviços Técnicos Especializados). A nota fiscal/fatura relativa à prestação dos serviços, já considerado o FAEP, deverá ser emitida somente após a emissão do Termo de Recebimento dos serviços mensais pelo MP.

5.6. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de até 30 dias, contados da apresentação da Nota Fiscal/Fatura contendo o detalhamento dos serviços executados e os materiais empregados, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

5.7. 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.

5.8. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados e aos materiais empregados.

5.9. 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.

5.10. Nos termos do artigo 36, § 6º, da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 2008, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

5.10.1. não produziu os resultados acordados;

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

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

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

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

5.13. 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.

5.14. 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.

5.15. 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.

5.16. 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.

5.17. 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.

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

5.18.1. 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.

5.19. 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:

$$EM = I \times N \times VP, \text{ sendo:}$$

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:

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

TX = Percentual da taxa anual = 6%

## 6. CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTE

6.1. Os preços dos serviços objeto deste contrato, desde que observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data limite para apresentação da proposta de preços pela licitante no Pregão Eletrônico ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido, poderão ser reajustados utilizando-se a variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, ocorrida no período, ou outro indicador que o venha a substituir, calculado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, acumulado em 12 (doze) meses, adotando-se a seguinte fórmula:

$$\text{Fórmula de cálculo: } Pr = P + (P \times V)$$

Onde:

- Pr = preço reajustado, ou preço novo;
- P = preço atual (antes do reajuste);
- V = variação percentual obtida na forma do item 12.1, de modo que (P x V) significa o acréscimo ou decréscimo de preço decorrente do reajuste.

6.2. Os reajustes deverão ser precedidos de solicitação da CONTRATADA;

6.3. Caso a CONTRATADA não solicite tempestivamente o reajuste e prorogue o contrato sem pleiteá-lo, ocorrerá a preclusão do direito;

6.4. Também ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste se o pedido for formulado depois de extinto o contrato;

6.5. O reajuste terá seus efeitos financeiros iniciados a partir da data de aquisição do direito da CONTRATADA, nos termos do item 6.1 acima.

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

## **7. CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO**

7.1. A CONTRATADA prestará garantia no valor de R\$ ..... (.....), na modalidade de ....., correspondente a 5% (cinco por cento) de seu valor total, no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da assinatura do contrato, observadas as condições previstas no Edital.

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

7.3. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a retenção dos pagamentos devidos à CONTRATADA, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, a título de garantia.

7.3.1. A retenção efetuada com base no item 7.3 não gera direito a nenhum tipo de compensação financeira à CONTRATADA;

7.4. O valor da garantia será atualizado nas mesmas condições do valor contratual.

7.5. A garantia ficará à responsabilidade e à ordem da CONTRATANTE e somente será restituída após o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais.

7.6. Se a garantia prestada pela CONTRATADA for na modalidade de caução em dinheiro, esta será atualizada monetariamente e poderá ser levantada pela CONTRATANTE, total ou parcialmente, descontadas as glosas/multas eventualmente aplicadas e previstas no Termo de Referência.

7.7. Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente, em pagamento de qualquer obrigação, inclusive indenização a terceiros ou pagamento de multas contratuais, a CONTRATADA deverá realizar a respectiva reposição no prazo de 03 (três) dias úteis contados da data em que for notificada pela CONTRATANTE, mediante ofício entregue contra recibo.

7.8. Na hipótese de rescisão contratual, a CONTRATANTE executará a garantia contratual para ressarcimento da Administração, nos termos do Art. 80, Inciso III, da Lei nº 8.666/93.

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

7.10. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

7.11. Será considerada extinta a garantia:

7.11.1. 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 Administração, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;

7.11.2. No prazo de 90 dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será estendido, nos termos da comunicação.

7.12. O Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

7.12.1. Caso fortuito ou força maior;

7.12.2. Alteração, sem prévio conhecimento da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;

7.12.3. Descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrentes de atos ou fatos praticados pela Administração;

7.12.4. Atos ilícitos dolosos praticados por servidores da Administração.

7.13. Caberá à própria Administração apurar a isenção da responsabilidade prevista nos itens 7.12.3 e 7.12.4 citados acima, não sendo a entidade garantidora parte no processo instaurado pelo MP;

7.14. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas no Termo de Referência e seu respectivo edital;

7.15. Para efeitos da execução da garantia, os inadimplementos contratuais deverão ser comunicados pelo CONTRATANTE à CONTRATADA e/ou à Instituição Garantidora, no prazo de até 90 (noventa) dias após o término de vigência do contrato.

## 8. CLÁUSULA OITAVA – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

### 8.1. LOCAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1.1. A CONTRATADA será responsável pela operação, administração e monitoramento dos serviços de cópias de segurança e disponibilização de dados do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão - MP, nas localidades indicadas no item 3 do “Anexo V do Termo de Referência – Parque Tecnológico do MP”, conforme volumes e serviços especificados nos Anexos I, II e V do Termo de Referência.

### 8.2. PRAZOS DE EXECUÇÃO E DE ACEITE E NATUREZA DOS SERVIÇOS

8.2.1. Os serviços de que tratam os itens 1 e 2 do objeto referem-se à prestação de serviços mensais, de natureza contínua, razão pela qual podem vigorar pelo período de **até 60 meses**, tendo como fundamento o que dispõe o inc. II, art. 57 da Lei nº 8.666/93. O período de prestação dos serviços, a partir da emissão do Termo de Recebimento Definitivo, será de **36 (trinta e seis) meses, prorrogável até 60 (sessenta) meses**, observadas as etapas, os prazos de execução e condições de aceite para início da prestação de serviços de forma continuada;

8.2.1.1. Os serviços de prestados rotineiramente, de acordo com as especificações do Termo de Referência, serão demandados mensalmente através de abertura de Ordem de Serviços Mensais, durante a vigência do contrato, em quantitativos demandados pelo MP e necessários para atender a demanda do ambiente de produção.

8.2.2. O item 3 do objeto refere-se à prestação de serviços técnicos especializados de natureza eventual, sendo demandados de acordo com as necessidades do MP e em quantidade mínima de 3 horas por demanda, durante a vigência do contrato, solicitados por meio de Ordem de Serviço (Anexo VI do Termo de Referência) cuja execução deve ser recebida por meio do Termo de Recebimento de Serviços (Anexo VII do Termo de Referência).

8.2.3. A partir da assinatura do contrato, correrão os seguintes prazos:

8.2.3.1. Reunião de início do projeto (*kick-off*): até 10 (dez) dias corridos;

8.2.3.2. Entrega do **Plano de Implantação e de Transição**: até 20 (vinte) dias corridos;

8.2.3.2.1. O MP se manifestará no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data de entrega do Plano de Implantação e de Transição;

8.2.3.2.2. Havendo necessidade de ajustes, a CONTRATADA terá 5 (cinco) dias corridos para realizá-los, contados da notificação a ser efetuada pelo MP, a respeito da manifestação sobre o Plano de Implantação e de Transição;

8.2.3.3. Início da execução dos procedimentos de implantação e de transição para o início da prestação dos serviços pela CONTRATADA: 35 (trinta e cinco) dias corridos;

8.2.3.3.1. A CONTRATADA deve observar, além dos procedimentos que constam no item 2 do Anexo I do Termo de Referência, os demais requisitos do Termo de Referência que tiverem relação com as atividades de transição dos serviços, quando do início da sua prestação;

8.2.3.4. Término da execução dos procedimentos de implantação e de transição para o início da prestação dos serviços pela CONTRATADA: 60 (sessenta) dias corridos;

8.2.4. O Termo de Recebimento Definitivo da implantação dos serviços de cada item (1 e 2) obedecerá aos seguintes critérios:

8.2.4.1. O MP terá 5 (cinco) dias corridos para emitir o Termo de Recebimento Definitivo, depois de finalizada a execução dos Procedimentos de implantação e de transição para o início da prestação dos serviços de forma continuada pela CONTRATADA, conforme especificações do Termo de Referência e seus Anexos;

8.2.4.2. A prestação dos serviços de forma continuada e a respectiva remuneração, com o respectivo início de faturamento, iniciarão apenas após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da implantação dos serviços;

8.2.4.3. Para todos os bens importados que forem instalados nas dependências do MP será necessária a apresentação dos respectivos comprovantes de origem.

### 8.3. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

8.3.1. **Fiscal Técnico do Contrato**: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;

8.3.2. **Preposto**: funcionário representante da contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

### 8.4. DA ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA

8.4.1. A CONTRATADA deverá manter atualizados todos os componentes de hardware e software utilizados para prestação dos serviços pelo período mínimo igual ao da vigência contratual;

8.4.2. A garantia e assistência técnica dos componentes de hardware e software utilizados para operação, administração e monitoramento do legado que está em produção no MP será de responsabilidade da CONTRATANTE, conforme contratos, condições e escopo indicados no Anexo V do Termo de Referência – Parque Tecnológico do MP;

## 9. CLÁUSULA NONA – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

### 9.1. DA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E ACEITE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

9.1.1. A prestação dos serviços será baseada no modelo de remuneração em função dos resultados apresentados, em que os pagamentos mensais dos itens 1 e 2 do objeto serão feitos após mensuração e verificação de métricas quantitativas e qualitativas, contendo indicadores de desempenho e metas, com **Nível Mínimo de Serviço (NMS)** determinado em contrato, de modo a resguardar a eficiência e a qualidade na prestação dos serviços. Os níveis mínimos de serviço a seguir deverão ser registrados, monitorados e comparados às metas de desempenho e de qualidade estabelecidas, em termos de prazo e efetividade, condição fundamental para efetuar a remuneração devida;

9.1.2. O modelo de prestação de serviços conterà, ainda, processos de trabalho que especificam como os serviços serão prestados, incluindo atividades a serem demandadas pelo MP, tais como abertura de chamados técnicos para resolução de problemas e de consulta a informações, e aquelas a serem desenvolvidas rotineiramente pela CONTRATADA, tais como execução de restauração de dados solicitada pelos usuários, testes de restauração e monitoramento das rotinas de backup. Ademais, a prestação dos serviços englobará entregas que serão utilizadas, principalmente, para mensuração e verificação dos serviços realizados, tais como os relatórios mensais que devem ser entregues pela CONTRATADA;

9.1.3. Os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) serão divididos em **Metas de Disponibilidade Mensal do Serviço e Atividades Operacionais de cópias de segurança e disponibilização de dados**, mensurados para cada ambiente de produção (itens 1 e 2 do objeto, separadamente), compreendendo as atividades de operação, administração e monitoramento do serviço, além de indicadores próprios devidamente especificados, que deverão ser observados conforme as condições descritas neste item. Por conseguinte, o modelo de pagamento adotado no contrato será um modelo híbrido, de pagamento de serviço por disponibilidade, condicionada ao alcance de metas de desempenho. Dessa forma, os valores apresentados na proposta comercial do licitante correspondem aos valores máximos a serem faturados, na hipótese de a contratada atingir todos os níveis de serviço especificados e de a contratante demandar toda a volumetria de dados na origem e quantitativo de horas licitados.

9.1.4. As **Metas de Disponibilidade Mensal** deverão atender às seguintes condições:

9.1.4.1. Para cada item de serviço (1 e 2), a Meta de Disponibilidade Mensal do serviço em cada localidade, deverá ser de, no mínimo:

Meta de Disponibilidade Mensal do Serviço por localidade				
Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão - MP		Meta de Disponibilidade Mensal (%)	Id relacionado à localidade de prestação do serviço	
Ambiente de	Centro de dados localizado no Bloco K – Brasília	99,5	1	
	Regionais descentralizadas (SPU/SAMP e DEPEX)	(PA) Teresina – PI	95%	2
		(SAMP) Boa Vista – RR		3
		(SAMP) Macapá – AP		4
		(SAMP) Porto Velho – RO		5
		(SAMP) Rio Branco – AC		6
		(SPU) Aracaju – SE		7
		(SPU) Belém – PA		8

<b>Produção A</b>	(SPU) Belo Horizonte – MG		9
	(SPU) Boa Vista – RR		10
	(SPU) Campo Grande – MS		11
	(SPU) Cuiabá – MT		12
	(SPU) Curitiba – PR		13
	(SPU) Florianópolis – SC		14
	(SPU) Fortaleza – CE		15
	(SPU) Goiânia – GO		16
	(SPU) João Pessoa – PB		17
	(SPU) Macapá – AP		18
	(SPU) Maceió – AL		19
	(SPU) Manaus – AM		20
	(SPU) Natal – RN		21
	(SPU) Palmas – TO		22
	(SPU) Parnaíba – PI		23
	(SPU) Porto Alegre – RS		24
	(SPU) Porto Velho – RO		25
	(SPU) Recife – PE		26
	(SPU) Rio Branco – AC		27
	(SPU/DEPEX) Rio de Janeiro – RJ		28
	(SPU) Salvador – BA		29
	(SPU) Santos – SP		30
	(SPU) São Luís – MA		31
(SPU) São Paulo – SP		32	
(SPU) Vitória – ES		33	
<b>Ambiente de produção B</b>	Centro de dados localizado na Secretaria de Orçamento Federal	99,5	34

9.1.4.2. Em cada período avaliado, o cálculo do Percentual de Disponibilidade (PD) para cada localidade de prestação dos serviços se dará por meio da seguinte fórmula:

$$PD = \frac{[Tm - Ti]}{Tm} * 100, \text{ onde}$$

**PD** é o Percentual de Disponibilidade Mensal;

**Tm** é somatório do tempo total mensal de operação da janela de backup por localidade, em minutos, no mês de faturamento;

**Ti** é o somatório dos períodos de indisponibilidade dos serviços durante a janela de backup por localidade, em minutos, no mês de faturamento.

9.1.4.3. Os Percentuais de Disponibilidade Mensal (PD) referentes aos serviços que serão prestados nas Regionais do MP deverão ser calculados separadamente por localidade;

9.1.4.4. Será computado como tempo de indisponibilidade (Ti):

9.1.4.4.1. O tempo em que o respectivo serviço esteja indisponível ou com desempenho degradado, mesmo que o incidente ocorra antes do início da janela de backup e se estenda até o período de janela previsto na Política do MP;

9.1.4.4.2. O tempo decorrido entre o início da indisponibilidade do serviço e sua total recuperação, quando o incidente reflita em impactos na execução da política de backup do MP ou na restauração de dados;

9.1.4.4.3. O tempo decorrido entre ocorrências sucessivas de indisponibilidade dentro de um intervalo inferior a 24 (vinte e quatro) horas do surgimento da primeira. Tais períodos serão considerados de “recorrência” da primeira ocorrência de indisponibilidade. Nesse caso, o tempo de indisponibilidade deverá ser contado a partir do surgimento da indisponibilidade inicial, até a recuperação da última indisponibilidade no intervalo;

9.1.4.4.4. O tempo decorrente de eventos sob responsabilidade da CONTRATADA, como queima de fontes de alimentação, mesmo que causada por queda ou variação de energia no ambiente do MP, devendo a CONTRATADA, caso esta julgue pertinente, providenciar a devida proteção nos equipamentos instalados nas dependências do MP. Em qualquer dos casos, o tempo de indisponibilidade só será contado se o incidente se estender até o período previsto para execução do backup ou causar impacto na restauração de dados;

9.1.4.4.5. O tempo decorrente de impossibilidade de acesso dos técnicos da CONTRATADA ao ambiente do MP para resolução de problemas. Nesse caso, sempre que ocorrer a necessidade comprovada de verificação no ambiente do MP, a contratada deverá contatar o responsável pelo local de instalação e, caso não seja possível, deverá contatar o Departamento de Implementação e Operações de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação do MP. Somente será admitida a interrupção da contagem dos tempos de indisponibilidade em caso de evento que ocorra fora dos horários cobertos pelo expediente do Departamento de Implementação e Operações de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação do MP.

9.1.4.5. Não serão incluídas na contagem do número de minutos de indisponibilidade (Ti) as seguintes situações que ocorram nas instalações do MP:

9.1.4.5.1. Falta de energia no local;

9.1.4.5.2. Indisponibilidade da rede lógica do MP à qual o item esteja conectado;

9.1.4.5.3. Manutenções programadas pelo MP e manutenções programadas pela CONTRATADA, desde que autorizadas previamente pelo MP;

9.1.4.5.4. Problemas derivados de ocorrências no ambiente do MP, onde comprovadamente a indisponibilidade não esteja sendo controlada pela CONTRATADA;

9.1.4.5.5. O tempo em que o respectivo serviço esteja indisponível ou com desempenho degradado e que:

9.1.4.5.5.1. Não tenha ocorrido dentro da janela de backup prevista na Política do MP;

e

9.1.4.5.5.2. Não impossibilite a restauração de dados;

9.1.4.5.6. Ações necessárias para resolução de problemas que não tenham sido autorizadas pelo MP;

9.1.4.5.7. A indisponibilidade causada por danos em hardware da solução legada, uma vez que a manutenção e garantia desses equipamentos ficarão sob responsabilidade da CONTRATANTE.

9.1.4.6. Durante a prestação dos serviços, deverá ser computado, ainda, o **Número de Ocorrências de Indisponibilidade (NOI)**. O valor NOI deverá ser calculado para cada ID relacionado ao local de prestação do serviço, conforme relação de itens da tabela de meta de disponibilidade mensal e servirá de base para mensuração da qualidade dos serviços;

9.1.4.7. Chamados abertos cujo prazo de resolução encerre somente no próximo período de faturamento somente terão calculados os fatores de abatimento a partir período seguinte;

9.1.4.8. O **Fator de Abatimento por Indisponibilidade de Serviço (FAIS)** no valor das faturas mensais será calculado, por ID relacionado à localidade de prestação dos serviços, de acordo com a seguinte fórmula:

$$FAIS = VMI \times \left\{ \left[ \frac{(MDM - \text{Min}(MDM, PD))}{100} \times MTI \right] + \left[ \frac{\text{Max}(NOI, 1) - 1}{100} \right] \right\}$$

**Onde:**

**FAIS** é o Fator de Abatimento por Indisponibilidade do Serviço;

**VMI** é o valor mensal do item;

**MDM** é a meta de disponibilidade mensal de cada localidade;

**PD** é o Percentual de Disponibilidade Mensal, calculado segundo a fórmula supracitada;

**MTI** é o multiplicador por tempo de indisponibilidade, conforme definido a seguir:

- 1 – se (MDM – PD) menor ou igual 1;
- 2 – se (MDM – PD) maior que 1 e menor ou igual a 5;
- 3 – se (MDM – PD) for maior que 5;

**NOI** é somatório do número de ocorrências de indisponibilidade do item no mês;

**Max** é a função que retorna o valor máximo;

**Min** é a função que retorna o valor mínimo.

9.1.5. Além da Meta de Disponibilidade Mensal, deverão ser apurados os níveis de serviço para as **Atividades Operacionais de cópias de segurança e disponibilização de dados** a seguir, que deverão ser executadas periodicamente pela CONTRATADA, inclusive em quantidades mínimas definidas no Anexo I do Termo de Referência ou por demanda pelo MP:

9.1.5.1. Para os itens de serviço de 1 e 2, em conjunto, serão estabelecidos os seguintes prazos máximos de conclusão das atividades, os indicadores utilizados na mensuração da qualidade dos serviços e os respectivos fatores de abatimento pelo descumprimento dos níveis mínimos de serviço (NMS) associados:

<b>Tabela de Atividades Operacionais de cópias de segurança e disponibilização de dados que serão utilizadas para mensuração dos serviços</b>					
<b>Nº da atividade</b>	<b>Atividade</b>	<b>Nível Mínimo de Serviço (NMS)</b>	<b>IndMeta</b>	<b>Indicador para NMS</b>	<b>Fator de Peso da Atividade (FPA)</b>
1	Registro, na ferramenta utilizada para gestão dos chamados (ferramenta do cliente e da CONTRATADA)	10 minutos após abertura de chamado pelo cliente	10 minutos	Registro, na ferramenta utilizada para gestão dos chamados (ferramenta do cliente e da CONTRATADA)	0,1

				, do início das atividades a serem executadas pelo técnico	
2	Resolução de chamados abertos para a recuperação de dados para aplicação de correio eletrônico e bancos de dados	60 minutos mais 1 minuto por 3 GByte restaurado, contabilizados a partir do registro, na ferramenta de gestão dos chamados, das ações a serem tomadas	60 minutos mais 1 minuto para cada 3 GByte restaurado	Dado restaurado diretamente pela solução de correio (integrado) ou em área indicada (NFS) pela CONTRATANTE	1,5
3	Resolução de chamados abertos para a recuperação de dados do ambiente virtualizado, servidores físicos e servidores de arquivos	90 minutos mais 1 minuto por 3 GByte restaurado, contabilizados a partir do registro, na ferramenta de gestão dos chamados, das ações a serem tomadas	90 minutos mais 1 minuto para cada 3 GByte restaurado	Dado restaurado diretamente na solução de virtualização (integrado) ou em servidores e pastas/diretórios indicados pela CONTRATANTE	1,5
4	Atendimento de chamados abertos para a recuperação de dados dos servidores das Regionais do ambiente de produção A via link WAN	120 minutos mais 15 minutos por 1 GByte restaurado, contabilizados a partir do registro, na ferramenta de gestão dos chamados, das ações a serem tomadas	120 minutos mais 15 minutos para cada GByte restaurado	Dado restaurado em pasta/diretório ou servidor da Regional indicada pela CONTRATANTE	1,5
5	Atendimento de chamados abertos para a recuperação de dados dos servidores das Regionais do ambiente de produção A via transferência física de mídia	90 minutos mais 1 minuto por 3 GByte restaurado, contabilizados a partir da notificação, pela CONTRATANTE	90 minutos mais 1 minuto para cada 3 GByte restaurado	Dado copiado na mídia/sistema de armazenamento que será utilizado para a transferência	1,5
		24 horas corridas a partir do término da cópia na origem para início da transferência física da mídia	24 horas corridas a partir do término da cópia na origem	Mídia física/sistema de armazenamento transferido (a) para a cidade onde os dados devem ser restaurados, comprovada através de apresentação das passagens aéreas	1,5
		90 minutos mais 1 minuto por 3 GByte restaurado, contabilizados a	90 minutos mais 1 minuto	Dado restaurado em pasta/diretório ou servidor da	1,5

		partir do início do restore	para cada 3 GByte restaurado	Regional indicada pela CONTRATANTE	
6	Execução mensal de 8 testes de restore do tipo <i>bare metal</i> , de bancos de dados/SGBDs ou de arquivos, cujo volume não exceda 2 TB, conforme especificado no Anexo I	Mensal, apresentado na primeira segunda-feira do mês	No máximo 1 (um) teste realizado fora do SLA previsto nas atividades 2 a 8 desta tabela	Relatório de restore apresentado até a primeira segunda-feira do mês seguinte	0,3
7	Resolução de incidentes que provoquem indisponibilidade dos serviços de backup e que não necessitem substituição de peças e/ou desenvolvimento de <i>fix</i> pelo fabricante	120 minutos após abertura de chamado pelo cliente	120 min	Chamado concluído	1,5
8	Resolução de incidentes que não provoquem indisponibilidade dos serviços de backup que necessitem de substituição de peças e/ou do desenvolvimento de <i>fix</i> pelo fabricante	240 minutos após abertura de chamado pelo cliente ou pela contratada	240 min	Chamado concluído	0,5
9	Atendimento a chamados para esclarecimento de dúvidas quando não houver necessidade de envolver o fabricante	3 horas corridas após abertura de chamado pelo cliente	3 h	Chamado concluído	0,1
10	Atendimento a chamados para esclarecimento de dúvidas quando houver necessidade de envolver o fabricante	1 dia útil após abertura de chamado pelo cliente	1 dia útil	Chamado concluído	0,1
11	Atendimento presencial nos ambientes de	3 horas após abertura do	3 h	Início do atendimento presencial	1,5

	produção da CONTRATANTE, quando a CONTRATADA utilizar NOC/SNOC para prestar os serviços	chamado pelo cliente			
--	---	----------------------	--	--	--

9.1.5.2. Os **Fatores de Abatimento por Desempenho de Serviço (FADS)** serão calculados com base na comparação dos resultados alcançados na execução das atividades com os níveis de serviço definidos na Tabela de Atividades Operacionais de cópias de segurança e disponibilização de dados.

9.1.5.3. O FADS será calculado como somatório das ocorrências realizadas para cada uma das atividades definidas, conforme fórmula a seguir:

$$FADS = \sum_{i=1}^{13} \sum_{j=1}^n VMC \times \left[ \frac{\text{Max}(\text{IndAting}_{i,j}, \text{IndMeta}_i) - \text{IndMeta}_i}{10 \times \text{IndMeta}_i} \right] \times FPA_i$$

Onde:

***i*** é o número da atividade;

***j*** é o contador de ocorrências da atividade que não atenderam o NMS definido;

***n*** é a quantidade de ocorrências da atividade que não atenderam o NMS definido;

**FADS** é o Fator de Abatimento por Desempenho de Serviço;

**VMC** é o valor mensal do contrato;

**IndMeta** – é o índice de meta (NMS), em minutos/horas/dias, definido para a atividade;

**IndAting** – é o índice atingido, em minutos/horas/dias, pela atividade que ultrapassou o NMS;

**FPA** é o Fator de Peso da Atividade;

**Max** é a função que retorna o valor máximo.

9.1.5.4. As glosas previstas no Termo de Referência só serão aplicadas a partir do 3º mês contado da assinatura do Termo de Recebimento Definitivo dos Serviços;

9.1.5.5. A CONTRATADA poderá justificar em relatório mensal, devidamente fundamentado, apresentando as limitações técnicas da infraestrutura do lado da CONTRATANTE, os motivos que a levaram a não atingir o Nível Mínimo de Serviço;

9.1.5.5.1. O relatório deve registrar a execução de testes e demonstração de resultados técnicos;

9.1.5.5.2. O relatório deve conter propostas de melhorias na infraestrutura, com o objetivo de melhorar o desempenho, indicando as principais mudanças a serem executadas e os respectivos itens de configuração (ativos) envolvidos;

9.1.5.5.3. A justificativa poderá ou não ser acatada pelos fiscais técnicos do contrato;

9.1.5.6. Para fins de mensuração do desempenho dos serviços, o resultado do cálculo do IndMeta, em minutos/horas/dias, que ultrapassar a meta inicial estabelecida será sempre arredondada para mais;

9.1.5.7. No caso das hipóteses apresentadas nos itens 1.44.3 e 1.44.4 do Anexo I do Termo de Referência, a contagem do Nível Mínimo de Serviço (SLA) será reiniciada, após a formalização por parte da CONTRATANTE de que o prazo previsto inicialmente não atende às necessidades de negócio do MP;

9.1.5.8. No caso de restore de dados (disponibilização) com volumes maiores do que 1 Terabyte (TB), será aplicado ao resultado do FADS o **Índice Percentual de Atividade com Falha (IPAF)**, no qual:

$$IPAF = RF/REP$$

**RF** é o número de restores que não atenderam o SLA;

**REP** é o número de restores executados no período.

9.1.6. Por fim, para o item 3 (Serviços Técnicos Especializados), também deverão ser calculados os **Fatores de Abatimento por Entrega de Produto (FAEP)**, de acordo com a fórmula abaixo:

$$FAEP = VOS \times \text{Min} \left( 1, \left[ \frac{NDUAtraso}{MDOS \times NDUOS} + \frac{(NUMRev - 1)}{20} \right] \right)$$

**VOS** é valor da Ordem de Serviço, em reais;

**NDUAtraso** é o número de dias úteis de atraso;

**NDUOS** é o número de dias úteis do prazo de execução definido na Ordem de Serviço;

**NUMRev** é o número de vezes que os produtos da respectiva ordem de serviço foram submetidos à revisão pelo MP;

**MDOS** é o multiplicador de duração da Ordem de Serviço, variando de acordo com o número de dias úteis do prazo de execução definido na Ordem de Serviço, conforme tabela a seguir:

Prazo de Execução	MDOS
Até 10 dias úteis	4
Acima de 10 dias úteis	2

## 9.2. DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

9.2.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato serão exercidos por meio de uma equipe de fiscalização, designada pela CONTRATANTE, a qual compete acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem, determinando o que for necessário à regularização das faltas, falhas, 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, especialmente designados, cumprindo-lhes:

9.2.1.1. Fiscalizar a prestação dos serviços, de forma ampla e irrestrita, sem prejuízo da plena responsabilidade da CONTRATADA perante a CONTRATANTE ou a terceiros, considerando que a presença dos servidores designados não diminuirá a responsabilidade da CONTRATADA, por quaisquer irregularidades resultantes de imperfeições técnicas, emprego de material inadequado ou de pessoal não qualificado;

9.2.1.2. Recusar quaisquer serviços, que estejam em desacordo com as especificações técnicas, e as constantes do Termo de Referência, determinando prazo para a correção de possíveis falhas ou substituições de produtos em desconformidade com o solicitado.

9.2.1.3. Conferir os relatórios dos serviços executados pela CONTRATADA, por ocasião da entrega das Notas Fiscais ou Faturas, e atestar a prestação dos serviços, quando executados satisfatoriamente, para fins de pagamento;

9.2.1.4. Exigir o cumprimento de todos os itens constantes do Termo de Referência, da proposta da CONTRATADA e das cláusulas do futuro contrato, além de solicitar a substituição de qualquer empregado da CONTRATADA que: comprometa a perfeita execução dos serviços, crie obstáculos à fiscalização; não corresponda às técnicas ou às exigências disciplinares do Órgão; e cujo comportamento ou capacidade técnica sejam inadequados à execução dos serviços, que venha causar embaraço à fiscalização em razão de procedimentos incompatíveis com o exercício de sua função;

9.2.2. A CONTRATANTE poderá, a qualquer momento e quando for o caso, na execução do contrato, efetuar diligências e inspeções nas dependências da CONTRATADA, com o objetivo de verificar as condições de execução do serviço prestado e o atendimento às especificações técnicas;

9.2.3. A fiscalização de que trata este tópico não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

## **10. CLÁUSULA DÉCIMA - DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE**

10.1 Prestar as informações e os esclarecimentos solicitados pela CONTRATADA para a fiel execução do contrato;

10.2 Comunicar à CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;

10.3 Efetuar o pagamento nas condições e preços pactuados;

10.4 Disponibilizar as informações necessárias para que a CONTRATADA promova com qualidade e segurança a adoção de estratégia a ser adotada em relação ao ambiente legado do serviço de cópias de segurança e disponibilização de dados;

10.5 Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas neste documento e seus anexos;

10.6 Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes deste documento e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;

10.7 Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da CONTRATADA, através de servidor especialmente designado;

10.8 Efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos neste documento e seus anexos;

10.9 A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, propostos ou subordinados.

10.10 Aplicar, nos termos contratuais, multa(s) à CONTRATADA dando-lhe ciência do ato, por escrito, e proceder à dedução da multa de qualquer crédito da Contratada.

## **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DEVERES E RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA**

11.1 A CONTRATADA será responsável por todos os elementos necessários à perfeita prestação dos serviços em todas as unidades presentes no escopo da contratação;

11.2 As funcionalidades, a tecnologia e a infraestrutura alocadas para prestação dos serviços deverão ser atualizadas continuamente pela CONTRATADA durante o prazo contratual e expandidas quando necessário, de forma que atenda a política de cópias de segurança dos dados do MP, melhorando a usabilidade, a disponibilidade e a segurança;

11.3 O gerenciamento dos profissionais será realizado única e exclusivamente, por intermédio do Gerente de Projetos ou pelo Preposto da CONTRATADA;

11.4 A CONTRATADA deverá manter, para execução dos serviços contratados, profissionais que atendam aos requisitos mínimos exigidos no Termo de Referência, sendo de sua total responsabilidade qualquer tipo de capacitação necessária ao bom desempenho do profissional e conseqüentemente dos serviços;

11.4.1 A CONTRATADA deverá promover, durante a vigência do contrato e no prazo máximo de 3 (três) meses, a atualização das certificações de seus profissionais caso haja atualização de versão da solução de TI fornecida para prestação dos serviços;

11.4.2 Caso uma certificação seja descontinuada, será aceita a certificação que a substituiu;

11.5 A CONTRATADA obriga-se a cumprir a legislação específica dos profissionais que prestarão o serviço nas dependências do MP;

11.6 Os profissionais alocados na prestação de serviços deverão atender as mesmas exigências de vestimenta feitas aos servidores do MP e portar crachá de identificação durante toda sua permanência em serviço;

11.7 A formação da equipe para prestação de serviços é de responsabilidade única e exclusiva da CONTRATADA, que dimensionará os profissionais para atender aos horários e níveis de serviços exigidos no Edital e em seu Termo de Referência;

11.8 Não divulgar informações, conceder entrevistas ou qualquer tipo de divulgação na mídia geral sobre projetos do MP sem alinhamento prévio com a departamento/coordenação a que se reporta. Não utilizar a marca MP sem alinhamento prévio e autorização da CONTRATANTE;

11.9 Indicar, formalmente, observado o art. 68, da Lei n.º 8.666, de 1993, Preposto para acompanhar a execução dos serviços e responder perante a CONTRATANTE;

11.10 Arcar com todos os encargos diretos e indiretos que incidir sobre a comercialização, instalação, assistência técnica integral e suporte da solução utilizada para a prestação dos serviços contratados, inclusive atualizações de software, substituições e reposições de hardware;

11.11 Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus profissionais no desempenho dos serviços objeto deste instrumento ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências da CONTRATANTE;

11.12 Pagar os tributos, taxas e encargos de qualquer natureza de sua responsabilidade em decorrência do Contrato;

11.13 Toda informação referente às Áreas de TI de cada Órgão que a Contratada, seus Prepostos e Técnicos vierem a tomar conhecimento por necessidade de execução dos serviços contratados, não poderá, sob hipótese nenhuma, ser divulgada a terceiros;

11.14 Assumir todos os custos por eventuais deslocamentos da equipe do CONTRATANTE que porventura se façam necessários para fins de atualização tecnológica, reforço de capacitação, conhecer ambientes laborais com solução similar implantada, laboratórios, fábricas, ou seja, todo e qualquer evento que tenha por finalidade agregar conhecimento e potencializar a prestação dos serviços;

11.15 Não deixar de executar qualquer atividade necessária ao perfeito fornecimento do serviço, sob qualquer alegação, mesmo com pretexto de não ter sido executado anteriormente qualquer tipo de procedimento de responsabilidade da CONTRATADA;

11.16 Providenciar a substituição imediata dos profissionais alocados ao serviço, que eventualmente não atendam aos requisitos do Termo de Referência ou por solicitação da CONTRATANTE, devidamente justificada;

11.17 Responsabilizar-se pela limpeza e conservação dos ambientes onde desempenhe seus serviços;

11.18 Responsabilizar-se por danos causados ao patrimônio do MP e suas unidades, ou de terceiros, ocasionados por seus empregados, em virtude de dolo ou culpa, durante a execução do objeto contratado;

11.19 À CONTRATADA é vedado prestar informações a terceiros sobre a natureza ou andamento dos serviços, ou divulga-los através da imprensa escrita, falada, televisada e em outro meio qualquer de divulgação pública, salvo autorização expressa da CONTRATANTE.

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – SIGILO E RESTRIÇÕES**

### **12.1 Condição de Manutenção de Sigilo:**

12.1.1 A CONTRATADA deverá assinar o documento contido no Anexo IV do Termo de Referência – Termo de Confidencialidade e Sigilo da Contratada, e entregá-lo ao MP com firmas reconhecidas em cartório, até a data marcada para a reunião de início de projeto. Consiste em condição para a prestação de todos os serviços, estabelecendo sigilo das informações do ambiente do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão - MP, com acesso mínimo e restrito aos técnicos designados para a prestação dos serviços:

12.1.1.1 A CONTRATADA será responsável por obter as assinaturas nos respectivos termos de seus funcionários, terceirizados, parceiros ou quaisquer outras pessoas que venham executar serviços integrantes do objeto desta contratação;

12.1.2. A CONTRATADA deverá apresentar, na reunião inicial, relação nominal dos profissionais envolvidos na execução do contrato que deverão ter acesso as instalações do CONTRATANTE, bem como os referidos Termos de Confidencialidade e Sigilo assinados, caso ainda não tenham sido entregues.

12.1.3. A CONTRATADA deverá submeter-se às normas e políticas de segurança do MP e assumir responsabilidade sobre todos os possíveis danos físicos e/ou materiais causados ao Órgão ou a terceiros, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança.

12.1.4. A CONTRATADA deve comunicar formal e imediatamente ao representante do MP qualquer ponto de fragilidade percebido que exponha a confidencialidade, integridade ou disponibilidade das informações e do serviço.

12.1.5. A CONTRATANTE adotará o foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir quaisquer questões jurídicas relacionadas ao contrato produto do Termo de Referência.

12.1.6. Os dados e informações da CONTRATANTE que estiverem sob custódia da CONTRATADA serão tratadas como informações sigilosas, não podendo ser usadas por este fornecedor ou fornecidas a terceiros, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal da CONTRATANTE.

### **13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – SANÇÕES E INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS**

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

13.1.1. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

13.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

13.1.3. Fraudar na execução do contrato;

13.1.4. Comportar-se de modo inidôneo;

13.1.5. Cometer fraude fiscal;

13.1.6. Não mantiver a proposta.

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

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

13.2.2. Multas moratórias e/ou compensatórias, as quais se encontram definidas no item 11.4 deste Contrato;

13.2.3. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o MP, pelo prazo de até dois anos;

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

13.2.5. 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;

13.3. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, a Contratada que:

13.3.1. Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

13.3.2. Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

13.3.3. Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

13.4. As penas de multa ficam assim estabelecidas:

13.4.1. 3% do valor total do contrato, por ocorrência, no caso de perda de dados do MP em que for comprovada que a perda esteja relacionada com a inexecução das cópias de segurança ou impossibilidade de restauração dos dados de que foram feitas cópias de segurança pela CONTRATADA;

13.4.2. 10% (dez por cento) do valor da Ordem de Serviço, por ocorrência, caso o produto definido em Ordem de Serviço, emitida e assinada pela CONTRATADA, não seja entregue;

13.4.3. 0,5% (cinco décimos por cento) do valor total do contrato, por ocorrência, pelo descumprimento ou inobservância a qualquer item estabelecido no Termo de Confidencialidade e Sigilo da Contratada – Anexo IV do Termo de Referência;

13.4.4. 0,2% (dois décimos por cento) do valor total do contrato, por indicador ou meta de nível de serviço, que tenha sido objeto de tentativa de burla, fraude, manipulação ou descaracterização pela CONTRATADA;

13.5. A aplicação de qualquer 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;

13.6. 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;

13.7. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

13.8. Penalidades por não cumprimento dos indicadores de níveis de serviços:

13.8.1. Serão aplicadas, além da previsão da tabela do item 10.1.5.1 do Termo de Referência, as referidas porcentagens para efeitos de glosa, no caso de a CONTRATADA:

Nº	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	% DO VALOR MENSAL DO CONTRATO
1	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço de interesse do Contratante, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador.	Por ocorrência	0,1
2	Recusar, suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	0,8
3	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem anuência do MP, do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado ou sem realizar os testes necessários para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	0,3
4	Descumprir ou inobservar qualquer item estabelecido no Anexo I do Termo de Referência;	Por ocorrência	1
5	Descumprir ou inobservar qualquer item estabelecido no tópico 16 – Transição Contratual, do Termo de Referência e respectivas especificações técnicas	Por ocorrência	10
6	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metade níveis de serviço por quaisquer subterfúgios, por indicador/meta de nível de serviço manipulado.	Por ocorrência	10
7	Manter profissionais sem formalização ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados, ainda que em casos de substituição temporária, por profissionais e por dia.	Por ocorrência, por profissional e por dia.	0,3
8	Manter conta com acesso às soluções implementadas, cujo detentor não mais faça parte da equipe que atue no contrato nas bases de usuário mantidas pela contratada;	Por ocorrência	0,3
9	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços da contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	0,9

10	Descumprir ou inobservar qualquer item estabelecido no Termo de Confidencialidade e Sigilo da Contratada – Anexo IV do Termo de Referência;	Por ocorrência	10
11	Deixar cabo(s) de rede ( <i>patch Cord ou line Cord</i> ) solto(s) e desorganizado(s) ou sem identificação ou fora dos organizadores dos racks;	Por ocorrência	0,3
12	Utilizar indevidamente (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) os recursos de TI disponibilizados pela CONTRATANTE ou disponibilizado pela CONTRATADA para prestar os serviços	Por ocorrência	0,6
13	Substituir profissional sem formalizar à Contratante	Por ocorrência	0,2
14	Deixar de realizar a transferência de conhecimento relacionada aos serviços prestados para um novo profissional.	Por ocorrência	0,2
15	Deixar de cumprir e/ou implementar as rotinas em conformidade com a Política de Backup do MP.	Por ocorrência	0,6
16	Deixar de instalar nos equipamentos e sistemas disponibilizados para prestar os serviços as atualizações de segurança e correção de bugs disponibilizadas pelo fabricante.	Por ocorrência	0,3
17	Deixar de apresentar os relatórios consolidados conforme exigências do Termo de Referência dentro do prazo definido.	Por dia de atraso	0,1
18	Deixar de manter a documentação e os desenhos das topologias atualizados e completos;	Por ocorrência	0,1
19	Deixar de cumprir os fluxos de atendimento e gestão de mudanças definidos pelo Departamento de Implementação e Operações de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação e normas de segurança da informação do MP.	Por ocorrência	0,2
20	Deixar de monitorar proativamente os serviços de cópias de segurança.	Por ocorrência	0,3
21	Deixar de solicitar ao MP a inclusão de clientes de backup e serviços na política de backup.	Por ocorrência	0,1
22	Deixar de participar, quando solicitado pelo MP, de reunião.	Por ocorrência	0,1
23	Deixar de substituir profissional que conduza, de modo inconveniente, a prestação dos serviços ou que não respeite as normas do MP;	Num período de 24 horas corridas a contar da notificação do contratante.	0,1 + (0,01 por hora que extrapolar as 24h)
24	Deixar de alocar um novo profissional em caso de substituição.	Num período de 5 (cinco) dias úteis a contar da notificação do contratante quando da substituição.	0,1 + (0,1 pontos por dia que extrapolar os 5 dias)
25	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do MP utilizados.	Por ocorrência	0,1
26	Deixar de cumprir quaisquer obrigações estabelecidas no edital, não previstas nesta tabela, após reincidência formalmente notificada pelo MP.	Por ocorrência	0,3
27	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação ou inobservância dos requisitos da política de backup do MP.	Por ocorrência	10

13.8.1.1. As glosas previstas no Termo de Referência só serão aplicadas a partir do 3º mês contado da assinatura do Termo de Recebimento Definitivo dos Serviços;

13.8.1.2. O valor da glosa está limitado a 50% da fatura mensal, sem prejuízo das demais sanções cabíveis como a rescisão contratual pelo não cumprimento do nível mínimo de serviço;

13.8.1.3. As penalidades correspondentes às situações de Advertência, Inexecução Parcial e Total serão aplicadas de acordo com os limites definidos na tabela abaixo:

<b>% máxima de glosa mensal atingida</b>	<b>Penalidade</b>
20%	Advertência
30%	Inexecução Parcial
50%	Inexecução Total

13.8.1.4. Será garantida a CONTRATADA ampla defesa e o contraditório, sendo que a mesma sofrerá sanções e receberá descontos nas faturas (glosas), exclusivamente em função de eventos/causas/fatores que fazem parte do escopo de sua responsabilidade contratual e estiver sob seu controle;

13.8.1.5. O não cumprimento de qualquer indicador de nível de serviço, cuja justificativa não tenha sido aceita pelo MP, implicará em redutor na fatura (glosa). A aplicação da glosa servirá ainda como indicador de desempenho da CONTRATADA na execução dos serviços.

#### **14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – RESCISÃO**

14.1. O presente Termo de 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 no Termo de Referência, anexo do Edital.

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

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

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

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

14.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

14.4.3. Indenizações e multas.

#### **15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

15.1. A transição entre os serviços de cópias de segurança (backup) e disponibilização de dados (restore) que estão em produção e os que serão implantados deve ser feita de forma que não haja interrupção, que deve, inclusive, operar paralelamente por um **Período de Transição**, conforme previsto no item 2.10 do Anexo I do Termo de Referência;

15.2. A CONTRATADA deverá, quando do encerramento do contrato, elaborar, documentar e executar procedimentos de transição contratual dos serviços, conforme descrição abaixo e requisitos descritos nos anexos I e II. Tais documentos serão responsáveis por assegurar a disponibilidade dos serviços

de TI no momento de migração, e também como subsídio para contratações futuras, incluindo as seguintes informações e ações:

15.2.1. Atualização da documentação, compreendendo *as-built*, parâmetros de instalação e configuração, arquitetura e topologias implementadas, entre outros;

15.2.2. *Baselines* com dados que subsidiem o planejamento de capacidade dos ambientes de produção com, pelo menos, informações estatísticas de utilização dos recursos e softwares alocados (recursos de memória, de CPU, de rede, de I/O, de espaço de armazenamento, etc);

15.2.3. Demonstrativo de crescimento anual, compreendendo toda a vigência do contrato, para cada ambiente de produção do MP;

15.2.4. Esclarecimento de dúvidas de configuração, dimensionamento ou operação dos serviços;

15.2.5. Fornecimento, caso seja solicitado pela CONTRATANTE, de arquivos de configuração da solução utilizada para prestação dos serviços;

15.2.6. Recolhimento dos equipamentos, produtos, peças ou softwares necessários à prestação dos serviços, em seus locais de instalação ou em local a ser designado pelo MP.

15.3. Caso o MP julgue pertinente, poderá ser requisitada, sem ônus adicional, a permanência da alocação dos equipamentos, softwares e demais elementos utilizados para a prestação dos serviços, que tenham sido instalados nas dependências do MP, pelo período de 6 (seis) meses após o fim da vigência contratual, por meio da celebração de termo de cessão em comodato;

15.4. Todas as funcionalidades providas pelos equipamentos, softwares e demais elementos devem continuar ativas, sem interrupções dos serviços por eles providos, inclusive suas consoles de gerência e configuração, com exceção de:

15.4.1. Atualização de versão de software;

15.4.2. Prestação dos serviços de "operação, administração e monitoramento de cópias de segurança e disponibilização de dados (restore);

15.4.3. Requisitos que exijam execução de atividades por parte de funcionários da CONTRATADA;

15.5. Nesse período, não será exigida prestação dos serviços de suporte, manutenção e atualização da infraestrutura tecnológica para a prestação dos serviços, nem garantia do fabricante.

## **16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – VEDAÇÕES**

16.1. É vedado à CONTRATADA:

16.1.1. Caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;

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

## **17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – ALTERAÇÕES**

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

17.2. 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 do contrato.

17.3. 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.

**18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DOS CASOS OMISSOS**

18.1. 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.

**19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – PUBLICAÇÃO**

19.1. 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.

**20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – FORO**

20.1. O Foro para solucionar os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato será o da Seção Judiciária de ..... - Justiça Federal.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em duas (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes.

....., ..... de..... de 20.....

\_\_\_\_\_  
Representante legal da CONTRATANTE

\_\_\_\_\_  
Representante legal da CONTRATADA

TESTEMUNHAS: