

ANEXO IV DO EDITAL

**TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO
DE SERVIÇOS N°/....., QUE FAZEM
ENTRE SI A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO
(A) E A
EMPRESA**

A União, por intermédio do(a) **MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO**, com sede na Esplanada dos Ministérios, Bloco "K", na cidade de Brasília/DF, inscrito(a) no CNPJ sob o nº 00.489.828/0003-17, neste ato representado(a) pelo(a) Senhor **WALMIR GOMES DE SOUSA**, Subsecretário de Assuntos Administrativos, nomeado pela Portaria nº 1.625, de 03 de agosto de 2016, publicada no DOU de 04 de agosto de 2016, inscrito no CPF nº 334.034.061-72, portador da Carteira de Identidade nº 666.020, 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 04310.000392/2017-11 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 5.450, de 31 de maio de 2005, do Decreto nº 2.271, de 7 de julho de 1997, do Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, do Decreto nº 9.488, de 30 de agosto de 2018, do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, da Instrução Normativa SLTI/MP n. 2, de 30 de abril de 2008, nº 03, de 26 de abril de 2018 e nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, do Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, Portaria nº 372 de 13 de novembro de 2017 e da Portaria nº 409, de 21 de dezembro de 2016, Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 4, de 11 de setembro de 2014, da Norma Operacional DIRAD nº 02, de 17 de março de 2017 resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do **Pregão nº 14/2018**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é o **registro de preço** para contratação de empresa para prestação de **serviços de envio de mensagens (Short Message Service – SMS)**,

compreendendo gerenciamento, transmissão de mensagens de texto para celulares e suporte técnico, para atendimento das necessidades do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão - MP e demais órgãos partícipes do processo licitatório, conforme condições, quantidades, exigências e estimativas, 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, à Ata de Registro de Preços, independentemente de transcrição.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é de 36 (trinta e seis) meses contados da data de sua assinatura, 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;

2.1.2. A Administração mantenha interesse na realização do serviço;

2.1.3. O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração;
e

2.1.4. A contratada manifeste expressamente interesse na prorrogação.

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

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

2.3. A CONTRATADA deverá informar, com antecedência mínima de 18 (dezoito) meses do término do período de vigência do contrato, o interesse ou não na prorrogação contratual;

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

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

3.1. Para atendimento às necessidades do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e dos órgãos partícipes, os serviços deverão contemplar o seguinte quantitativo e especificação técnica:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ESTIMADA PARA 36 MESES
01	Registro de Preço para Contratação de empresa para prestação de serviços de envio de mensagens (Short Message Service – SMS), compreendendo gerenciamento, transmissão de mensagens de texto para celulares e suporte técnico, para atendimento das necessidades do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão - MP e demais órgãos partícipes do processo licitatório.	Quantidade de SMS efetivamente enviado/recebido	420.770.377

3.2. Os quantitativos para o órgão gerenciador e órgãos partícipes estão detalhados na tabela abaixo:

#	Órgão	Quantitativo SMS
1	MP	409.623.897
2	ANEEL	200.000
3	CEFET-MG	150.000
4	DP-DF	3.300.000
5	IF SUL DE MINAS	1.500.000
6	IF-PI	191.000
7	IF-MA	1.500.000
8	SEPLAG-DF	3.300.000
9	CONAB	74.880
10	STJ	75.000
11	IF-RN	550.600
12	CVM	5.000
13	SESP-MG	300.000

3.3. ITEM 01: DO SERVIÇO DE ENVIO DE SMS (SHORT MESSAGE SERVICE) - DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.3.1. Envio de mensagens (Short Message Service – SMS) para aparelhos móveis sem restrição a qualquer das operadoras de telefonia celular do Brasil, independentemente do Estado territorial de origem do aparelho.

3.3.2. A disponibilidade do serviço deverá ser de 24 horas por 7 dias na semana.

3.3.3. A CONTRATADA deverá proporcionar os meios para que as mensagens originadas pelo CONTRATANTE sejam encaminhadas aos telefones celulares definidos como destinatários, independentemente da localidade do território nacional e da operadora de telefonia.

3.3.4. O envio das mensagens SMS se dará por meio de solução web de mensagens a ser disponibilizada pela CONTRATADA em ambiente próprio.

3.3.5. Os serviços disponibilizados deverão permitir:

- a) Reservar 5 (cinco) large account exclusivos para o ÓRGÃO GERENCIADOR da ATA;
- b) Reservar 1 (um) large account exclusivo para cada órgão partícipe do processo licitatório;
- c) Enviar mensagens SMS individuais ou em lote de forma instantâneas ou agendadas para os telefones celulares definidos pelo CONTRATANTE;
- d) Receber mensagens dos telefones celulares pela plataforma com possibilidade de serem identificadas, processadas e respondidas conforme a necessidade de negócio aplicado à interface cliente da CONTRATANTE;
- e) Cadastrar árvore (ou mecanismo equivalente) de decisão, para interações por meio de mensagens SMS entre a plataforma e o usuário final;
- f) As interações provenientes das alíneas “d” e “e” do item 3.3.5 considerarão a large account e palavras chaves para o processamento das mensagens encaminhadas pelos usuários e as possíveis respostas.
- g) Integrar os serviços de envio de SMS por meio de webservice mediante autenticação;
- h) Gerir contas e controlar cotas de SMS (volume) em no mínimo 3 (três) níveis (Master, Centro de Custo (órgão/unidade), usuário/sistema);
- i) Neste contexto, gerar alertas de consumo na interface de gestão para que o usuário possa tomar providências relacionadas ao volume disponível de forma preventiva.
- j) Cadastrar números de aparelhos móveis aptos a receberem mensagens por meio do serviço contratado de forma individual ou utilizando a importação de arquivo no formato Excel, texto (txt) ou csv;
- k) Enviar mensagens com confirmação de recebimento;
- l) Gerenciar usuários de sistemas e acessos aos grupos;
- m) Criar e gerenciar grupos de usuários da solução de envio de SMS;
- n) Criar e gerenciar grupos de destinatários das mensagens de SMS; Definir a priorização de envio de mensagens a partir dos grupos definidos;
- o) Controlar o recebimento de mensagens enviadas por número do aparelho móvel detalhando o status de entrega das mensagens em cada etapa;
- p) Controlar o recebimento de mensagens enviadas por grupo de destinatários detalhando o status de entrega das mensagens em cada etapa;
- q) Acessar o serviço via Web, por meio de login e senha;

- r) Enviar mensagens SMS de forma instantânea ou agendada/programada;
- s) Permitir consulta dos envios de SMS, de forma individualizada por período, órgão, usuário e número, considerando, no resultado da consulta, o histórico e o respectivo status dos envios e recebimentos.
- t) Para cada mensagem enviada, a Contratada deverá apresentar os recibos de entrega à operadora e entrega ao destinatário final (aparelho telefônico), contendo os status (entregue, não entregue e expirado) com os respectivos horários.
- u) Enviar, no mínimo, 500.000 (quinhentos mil) mensagens em um dia, podendo chegar a 3.500.000 (três milhões e quinhentos mil) mensagens em caráter de urgência;
- v) Registrar, rastrear e gerar relatórios de todas as transmissões efetuadas com informações sobre a origem (grupos), destino, data e hora de envio e indicadores de recebimento ou não pelo terminal;

3.3.6. Garantir o sigilo e a confidencialidade das mensagens trafegadas em seus sistemas responsáveis pelos serviços.

3.3.7. Os serviços disponibilizados deverão:

- a) Possuir interface em português (Brasil);
- b) Ser compatível com os navegadores Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome;
- c) Garantir o sigilo e a confidencialidade das mensagens trafegadas em seus sistemas responsáveis pelos serviços.

3.3.8. Todas as notificações e interações entre o MP e a CONTRATADA devem ser realizadas utilizando protocolo seguro de comunicação (SSL).

3.3.9. Utilizar protocolo de segurança, protegido por login e senha e com comunicação segura (SSL).

3.3.10. Prover infraestrutura com redundância do serviço mantendo a continuidade dos serviços.

3.3.11. A Solução deverá atender aos padrões de aderência às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelo Padrão ePING;

3.3.12. A Solução deverá atender às recomendações de acessibilidade previstas no Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico – eMAG – instituído pela Portaria nº 03/2007 da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

3.3.13. A interface de gestão deverá permitir ao órgão central ou órgão gestor, gerenciar o consumo de mensagens SMS de cada órgão em relação ao volume total disponibilizado para cada órgão.

3.3.14. A interface de gestão deverá permitir ao órgão central ou órgão gestor, remanejar volumes entre os órgãos participantes com o objetivo de otimizar a utilização, respeitando o volume total contratado.

3.3.15. A CONTRATADA deverá oferecer recurso de interrupção do envio de SMS, de forma tempestiva, em situações que seja necessário, a pedido da CONTRATANTE, cancelando inclusive os SMS que ainda estejam em processamento que ainda não tenham sido enviadas às operadoras.

3.3.16. Interface de comunicação de sistemas do CONTRATANTE por meio de Webservice (XML/SOAP) e/ou ((JSON/REST) interface web para upload de arquivos de lote e por meio de envio de e-mail transformando para mensagens SMS.

3.4. DOS RELATÓRIOS

3.4.1. Emissão de, no mínimo, os seguintes relatórios:

3.4.1.1. Relatório Geral de Faturamento consolidado contendo, no mínimo:

- a) Órgão;
- b) Usuário/Sistema;
- c) Quantidade de SMS enviados/recebidos;
- d) Quantidade de SMS efetivamente entregues/disponibilizado;
- e) Registro do chamado ou abertura da OS para solucionar a falha;
- f) Registro da solução da indisponibilidade do serviço;
- g) Tempo total de disponibilidade da solução;
- h) Registro do chamado ou abertura da OS para solucionar a falha;
- i) Registro da solução da indisponibilidade do serviço.

3.4.1.2. Relatórios de acessos por órgão;

3.4.1.3. Relatórios com quantitativo de mensagens enviadas por órgão;

3.4.1.4. Relatório de envio do MP/órgão para a empresa contratada, com os status de recebimento;

3.4.1.5. Relatório de envio da empresa contratada para operadora e status de recebimento;

3.4.1.6. Relatório de envio de mensagens da operadora para os terminais com status de recebimento ou não da mensagem;

3.4.1.7. Visualização e Exportação de dados por filtros por períodos, órgão, usuário, número e status das mensagens e exportação dos mesmos nos formatos CSV, HTML, PDF, XML e JSON. Os dados mínimos esperados são:

- a) Dados da operadora;
- b) Data de envio;
- c) Órgão;
- d) Usuário/Sistema;
- e) Data de recebimento pela contratada;
- f) Data de recebimento pela operadora;

g)Data e hora de recebimento de mensagens pelo terminal; Status de recebimento;

h)Mensagem recebida.

3.4.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar interface WEB para a visualização dos relatórios e exportação dos mesmos;

3.5. DO SUPORTE TÉCNICO

3.5.1. A contratada disponibilizará, pelo menos 02 (dois) dos itens abaixo relacionados para atendimento e suporte técnico ao MP:

3.5.1.1. Serviço telefônico (número local de Brasília, 0800 ou gratuito), que deverá estar disponível, a partir da data de habilitação dos serviços;

3.5.1.2. Caixa postal eletrônica (e-mail);

3.5.1.3. Site (web) específico.

3.5.2. O Suporte operacional deverá atender 24 horas por 7 dias.

3.5.3. O Suporte segundo nível em dias úteis, horário comercial.

3.5.4. Os serviços de Suporte Técnico deverão abranger a solução de dúvidas sobre operação e integração de todos os serviços relacionados ao envio das mensagens SMS e serão realizados através da abertura de chamados, das formas especificadas no item acima.

3.5.5. A partir da abertura dos chamados a CONTRATADA terá, de acordo classificação de urgência, diferentes prazos para solução das dúvidas, incidentes ou problemas identificados, conforme relacionado na tabela abaixo:

GRAVIDADE	DESCRIÇÃO	PRAZOS DE SOLUÇÃO
NÃO CRÍTICO	Dúvidas ou incidentes que comprometem o serviço, mas não o tornam indisponível.	12 horas
CRÍTICO	Incidentes que tornam indisponível o serviço	1 hora

3.5.6. Para efeito deste Termo de Referência considera-se prazo de solução, o prazo em que o chamado deverá ser encerrado, com a solução da dúvida, do incidente ou do problema.

3.5.7. Os prazos para solução serão contados a partir do registro do chamado pelo MP.

4. CLÁUSULA QUARTA - DO LOCAL DE EXECUÇÃO

4.1. O objeto deverá ser disponibilizado com comunicação formal ao fiscal do contrato e a documentação, se houver, entregue na sede da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC/MP, situada SEPN 516 Bloco D lote 8 - Brasília, DF, 70770-524, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

4.2. Os serviços serão disponibilizados pela CONTRATADA para envio de mensagens SMS (Short Message Service) para todas as Operadoras de Telefonia Móvel Licenciadas pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL

5. CLÁUSULA QUINTA - DO PRAZO DE EXECUÇÃO

5.1. A execução dos serviços deverá ser iniciada em no máximo 10 (dez) dias úteis a partir da assinatura do contrato.

ITEM	DESCRIÇÃO	PRAZO PARA INÍCIO DA EXECUÇÃO	PRAZO PARA TÉRMINO DA EXECUÇÃO
01	Registro de Preço para Contratação de empresa para prestação de serviços de envio de mensagens (Short Message Service – SMS), compreendendo gerenciamento, transmissão de mensagens de texto para celulares e suporte técnico, para atendimento das necessidades do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão - MP e demais órgãos participantes do processo licitatório.	A CONTRATADA deverá disponibilizar <i>login</i> e senha para início dos serviços em no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis , contados a partir da data de assinatura do contrato.	36 (trinta e seis) meses consecutivos contados da data de início da prestação dos serviços.

5.2. A fim de facilitar o entendimento das fases e execução dos serviços, segue quadro detalhado:

Responsável	Ação prevista	Marco
CONTRATADA e CONTRATANTE	Assinatura contratual (AC)	AC

CONTRATADA e CONTRATANTE	Reunião inicial	AC + 2 dias úteis
CONTRATADA	Plano de Inserção (*)	AC + 3 dias úteis
CONTRATADA	Plano de Execução (**)	AC + 5 dias úteis
CONTRATANTE	Aprovação do Plano de Execução	AC + 8 dias úteis
CONTRATADA	Início da prestação dos serviços e disponibilização do primeiro LARGE ACCOUNT	AC + 10 dias úteis
CONTRATADA	Fim do período de estabilização. Início da aplicação dos indicadores e metas de qualidade	AC + 90 dias corridos

(*) Plano de Inserção - documento fornecido pela contratada que prevê as atividades de alocação de recursos necessários para a contratada iniciar o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação, conforme ANEXO I do Termo de Referência.

(**) Plano de Execução – documento elaborado pela contratada e aprovado pela contratante que contém a definição dos procedimentos necessários e suficientes ao adequado fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação, por meio da definição dos principais procedimentos de execução contratual.

6. CLÁUSULA SEXTA – DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO

6.1. O objeto deste Termo de Referência será dado como recebido de acordo com os artigos 73 a 76 da Lei 8.666/93, neste caso, no que couber, mediante termos de aceite.

6.2. Os serviços serão acompanhados e auditados por profissionais da CONTRATANTE, que se certificarão do atendimento dos objetivos definidos e a conformidade com as normas e melhores práticas pertinentes.

6.3. Deverá a CONTRATADA adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto, quando couber, conforme disposto na Instrução Normativa SLTI nº 01/2010, de 1º de janeiro de 2010, do Ministério do Planejamento e Gestão.

6.4. Mediante termo, os serviços serão recebidos:

6.4.1. **PROVISORIAMENTE**, pelo (s) servidor (es) responsável (eis) designado (s) pela CONTRATANTE, com declaração formal de que os serviços foram prestados ou os bens foram entregues, para posterior análise das conformidades de qualidade baseadas nos Critérios de Aceitação;

6.4.2. **DEFINITIVAMENTE**, pelo (s) servidor (es) responsável (eis) designado (s) pela

CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, após o decurso do prazo de observação ou vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais, observando o disposto no art. 69 da Lei nº 8.666/93.

6.4.2.1. Será emitido TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO (ANEXO “C” do Termo de Referência) para autorização da emissão a Nota Fiscal a ser entregue pela CONTRATADA.

6.5. Sendo identificada cobrança indevida, os fatos serão informados à CONTRATADA, e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da Nota Fiscal devidamente corrigida.

6.6. Sendo identificada cobrança indevida após o pagamento da Nota Fiscal, os fatos serão informados à CONTRATADA para que seja feita glosa do valor correspondente no próximo documento de cobrança.

6.7. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança do fornecimento, nem a ético-profissional pela perfeita execução do Contrato, dentro dos limites estabelecidos em Lei.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

7.1. A execução do objeto será realizada de acordo com os critérios de sustentabilidade ambiental contidos no Art. 5º da 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 e no Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, da Casa Civil da Presidência da República, no que couber

8. CLÁUSULA OITAVA - DA FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

8.1. A solução será dimensionada para suportar o envio de mensagens de texto para todas as operadoras de telefonia móvel celular que atuam em território nacional. A CONTRATADA deverá proporcionar os meios para que as mensagens originadas da CONTRATANTE sejam encaminhadas aos telefones celulares definidos.

8.2. O serviço deverá permitir o envio e o recebimento de mensagens, sem garantia de consumo mínimo, conforme definições estabelecidas na Especificação Técnica do Termo de Referência.

8.3. A CONTRATADA deverá:

8.3.1. Possuir um mecanismo de envio de mensagem para celular;

8.3.2. Permitir o envio de mensagens de texto para localidades que utilizam o nono dígito;

- 8.3.3. Permitir a rastreabilidade de mensagens enviadas, ou seja, verificar o status de cada mensagem permitindo, inclusive, a identificação do motivo do não envio;
- 8.3.4. Possuir cobertura em todo o território nacional.
- 8.4. Quanto à integração da solução, o serviço deverá ser acessado:
 - 8.4.1. Por meio de portal web, que deverá permitir o envio de mensagens, além do monitoramento e da administração das transmissões efetuadas, mediante login e senha fornecidos pela CONTRATADA para as pessoas indicadas pela CONTRATANTE;
 - 8.4.2. Por meio de interface web services XML/SOAP ou JSON/REST via web, que deverá permitir integração com outras aplicações da CONTRATANTE.
- 8.5. Quanto à interface, a Contratada deverá disponibilizar um portal web, acessível pela internet, para que os usuários e administradores do serviço – por parte da CONTRANTE – possam, no mínimo:
 - 8.5.1. Enviar mensagens de texto;
 - 8.5.2. Efetuar o cadastramento dos usuários que receberão mensagens;
 - 8.5.3. Criar grupos de envio e associá-los aos usuários cadastrados;
 - 8.5.4. Visualizar e exportar relatórios de utilização

9. CLÁUSULA NONA - DA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

- 9.1. A análise da qualidade da solução será realizada por meio de avaliação mensal do NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS - NMS estabelecidos no Termo de Referência.
 - 9.1.1. Na execução dos serviços, deverão ser respeitados os prazos estabelecidos, padrões de qualidade e critérios de aceitação definidos no Termo de Referência
 - 9.1.2. O CONTRATANTE, se julgar necessário, poderá realizar inspeções e diligências a fim de garantir que a CONTRATADA esteja em condições de prestação dos serviços pretendidos de acordo com a qualidade exigida pelo CONTRATANTE

10. CLÁUSULA DÉCIMA - DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS (NMS)

10.1. ÁREA DE ABRANGÊNCIA

- 10.1.1. O presente Nível Mínimo de Serviços – NMS abrangerá os serviços de envio de SMS (Short Message Service) capaz de prover recursos tecnológicos necessários a execução dos serviços.

10.2. OBJETIVOS

- 10.2.1. Para fins desta contratação considera-se Nível Mínimo de Serviços – NMS, documento anexo ao Contrato, a definição em termos tangíveis e objetivamente observáveis, dos níveis esperados de qualidade de prestação de serviço e as respectivas adequações de pagamento.
- 10.2.2. Os serviços contratados são terceirizados e necessitam de objetivos e metas que possam auxiliar a Administração a aferir seus resultados de acordo com suas

necessidades, definindo-se as responsabilidades e objetivos mensuráveis de forma que a contrapartida seja realizada em função do efetivamente executado.

10.2.3. Este documento prevê, ainda, com base em análises e relatórios o perfeito gerenciamento do Contrato, com ferramentas capazes de monitorar e medir serviços, além de verificar a qualidade e a eficiência dos serviços prestados, de forma a subsidiar a Administração em decisões quanto à manutenção da contratação e possíveis prorrogações contratuais.

10.3. IMPLEMENTAÇÃO

10.3.1. A implementação do NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS visa os seguintes benefícios:

10.3.1.1. Estabelecer uma via de responsabilidade de mão dupla;

10.3.1.2. Criar níveis de serviços padronizados;

10.3.1.3. Documentar níveis de serviço;

10.3.1.4. Definir critérios para a avaliação do serviço;

10.3.1.5. Fornecer as ferramentas para fiscalização visando a melhoria da execução do serviço; e

10.3.1.6. Padronizar métodos para comunicar as expectativas de execução do serviço.

10.4. NORMAS GERAIS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

10.4.1. Os serviços serão executados, conforme disposto na especificação técnica dos serviços.

10.5. INDICADORES DE SERVIÇOS

INDICADORES					
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO	GRAU DE CRITICIDADE	INSTRUMENTO DE MENSURAÇÃO	QUANT. DE OCORRÊNCIA S/MÊS	FAIXA DE AJUSTE NO PAGAMENTO	PENALIDADE
E_SMS – Entrega/disponibilização efetiva de SMS para as operadoras.	Crítico	Relatório Geral de Faturamento	=100% Para os números válidos	Glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do serviço para cada décimo percentual abaixo da meta.	Para E_SMS inferior a 98%, será aplicada multa 1% (um por cento) do valor do contrato, sem prejuízo das glosas aplicadas.

S_FALHAS_C - Solucionar em no máximo 01 (uma) hora as falhas críticas da plataforma (Indisponibilidade e do serviço e/ou incapacidade de transmissão de mensagens).	Crítico	Chamado de Suporte Técnico / Ordem de Serviço	Máximo de 01(uma) ocorrência/mês	Glosa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do serviço para cada ocorrência que extrapolar a meta.	Para S_FALHAS_C superior a 05 (cinco), será aplicada multa 1% (um por cento) do valor do contrato, sem prejuízo das glosas aplicadas.
D_HORAS - Disponibilidade em horas da solução de SMS.	Crítico	Relatório Geral de Faturamento (definir indicador de disponibilidade)	$\geq 99,5\%$	Glosa de 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor mensal do serviço para cada décimo percentual abaixo da meta.	Para D_HORAS inferior a 95% (noventa e cinco por cento) do valor do contrato, sem prejuízo das glosas aplicadas.
S_FALHAS_NC -Solucionar falhas não críticas da prestação do serviço em até 12 horas após o registro formal.	Não Crítico	Chamado de Suporte Técnico/Ordem de Serviço	Máximo de 02(duas) ocorrências/mês	Glosa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do serviço para cada ocorrência que extrapolar a meta.	Para FALHAS_NC superior a 10 (dez), será aplicada multa 1% (um por cento) do valor do contrato, sem prejuízo das glosas aplicadas.
P_SMS - Encaminhar às operadoras pacote de mensagens com volume menor ou igual a 50.000 (cinquenta mil) mensagem em tempo máximo de 01 (um) minuto.	Crítico	Relatório Geral para Faturamento	Máximo de 01 (uma) ocorrência por mês	Glosa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal para cada ocorrência que extrapolar a meta.	Para P_SMS superior a 30 (trinta), será aplicada multa 1% (um por cento) do valor do contrato, sem prejuízo das glosas aplicadas.

10.5.1. Indicador de entrega efetiva de SMS para as operadoras – **E_SMS**.

Descrição do indicador	Mede a quantidade de SMS efetivamente entregues a contratada e conseqüentemente às operadoras que operam todas as regiões do país.
Aferição	Contratante por meio dos departamentos ou áreas correlatas do órgão central e/ou setoriais.

Fórmula de cálculo	$E_SMS (\%) = [QT_SMS_EFET] / [QTDE_SMS_ENV] * 100$ <p>Onde:</p> <p>E_SMS (%) = índice de SMS efetivamente entregues QT_SMS_EFET = quantidade de SMS efetivamente entregues QTDE_SMS_ENV = total de SMS enviados</p>
Nível de serviço esperado	E_SMS (%) = 100%
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Glosa de 5% (cinco por cento) por ponto percentual abaixo do nível de serviço esperado limitado a uma glosa de 100%, descontados do valor mensal referente ao serviço.
Condições de Exceção	Estarão excluídos de aplicação deste Nível Mínimo de Serviço:
	<ul style="list-style-type: none"> As paradas programadas de manutenção e emergenciais, desde que informadas com antecedência mínima de 48 horas e com anuência da CONTRATANTE, bem como as paradas de responsabilidade do cliente. Fica estabelecida a franquia máxima de 48 horas para manutenções acordadas.
Regime de operação	Comercial

10.5.2. Indicador de prazo para solucionar falhas críticas da plataforma – S_FALHAS_C.

Descrição do indicador	Mede o prazo em horas para solucionar a indisponibilidade devido a falhas críticas da plataforma (Indisponibilidade do serviço e/ou incapacidade de transmissão de mensagens).
Aferição	Contratante por meio dos departamentos ou áreas correlatas do órgão central e/ou setoriais.
Fórmula de cálculo	$S_FALHAS_C \text{ (horas)} = [HR_FIM_FALHAC] - [HR_INIC_FALHAC]$ <p>Onde:</p> <p>S_FALHAS_C (horas) = índice de prazo de solução da falha crítica HR_INIC_FALHAC = registro do chamado ou abertura da OS para</p>

	solucionar a falha HR_FIM_FALHAC = registro da solução da indisponibilidade do serviço
Nível de serviço esperado	S_FALHAS_C (horas) <= 01:00:00 h
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Glosa de 5% (cinco por cento) por ponto percentual abaixo do nível de serviço esperado limitado a uma glosa de 100%, descontados do valor mensal referente ao serviço.
Condições de Exceção	<p>Estarão excluídos de aplicação deste Nível Mínimo de Serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> As paradas programadas de manutenção e emergenciais, desde que informadas com antecedência de 48 horas e com anuência da CONTRATADA, bem como as paradas de responsabilidade do cliente. Fica estabelecida a franquia máxima de 48 horas para manutenções acordadas.
Regime de operação	Comercial

10.5.3. Indicador da disponibilidade em horas da solução de SMS – **D_HORAS**.

Descrição do indicador	Mede o percentual da disponibilidade em horas da solução de SMS
-------------------------------	---

Aferição	Contratante por meio dos departamentos ou áreas correlatas do órgão central e/ou setoriais.
Fórmula de cálculo	$D_HORAS (\%) = [QT_SMS_EFET] / [QTDE_SMS_ENV] * 100$ <p>Onde:</p> <p>D_HORAS (%) = índice de disponibilidade da solução de SMS QT_HORAS_DIA = tempo total dia (24:00:00h) QT_HORAS_DISP = tempo total disponível <=24:00:00h</p>
Nível de serviço esperado	D_HORAS (%) >= 99,5%

Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Glosa de 2% (dois por cento) por ponto percentual abaixo do nível de serviço esperado limitado a uma glosa de 100%, descontados do valor mensal referente ao serviço.
Condições de Exceção	Estarão excluídos de aplicação deste Nível Mínimo de Serviço: <ul style="list-style-type: none"> As paradas programadas de manutenção e emergenciais, desde que informadas com antecedência de 48 horas e com anuência da CONTRATADA, bem como as paradas de responsabilidade do cliente. Fica estabelecida a franquia máxima de 48 horas para manutenções acordadas.
Regime de operação	Comercial

10.5.4. Indicador de prazo para solucionar falhas não críticas da prestação de serviço – S_FALHAS_NC.

Descrição do indicador	Mede o prazo em horas para solucionar a indisponibilidade devido a falhas não críticas da prestação do serviço em até 12 horas após o registro formal.
Aferição	Contratante por meio dos departamentos ou áreas correlatas do órgão central e/ou setoriais.
Fórmula de cálculo	$S_FALHAS_NC \text{ (horas)} = [HR_FIM_FALHANC] - [HR_INIC_FALHANC]$ <p>Onde:</p> <p>S_FALHAS_NC (horas) = índice de prazo de solução da falha crítica HR_INIC_FALHANC = registro do chamado ou abertura da OS para solucionar a falha HR_FIM_FALHANC = registro da solução da indisponibilidade do serviço</p>

Nível de serviço esperado	S_FALHAS_NC (horas <= 12:00:00 h)
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Glosa de 1% (um por cento) por ponto percentual abaixo do nível de serviço esperado limitado a uma glosa de 100%, descontados do valor mensal referente ao serviço.

Condições de Exceção	<p>Estarão excluídos de aplicação deste Nível Mínimo de Serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> • As paradas programadas de manutenção e emergenciais, desde que informadas com antecedência de 48 horas e com anuência da CONTRATADA, bem como as paradas de responsabilidade do cliente. • Fica estabelecida a franquia máxima de 48 horas para manutenções acordadas.
Regime de operação	Comercial

10.5.5. Indicador de performance na entrega de SMS – **P_SMS**.

Descrição do indicador	Mede a performance da plataforma na entrega de mensagens às operadoras.
Aferição	Contratante por meio dos departamentos ou áreas correlatas do órgão central e/ou setoriais.
Fórmula de cálculo	<p>Se o somatório das mensagens enviadas às operadoras em determinado [MEO] for ≤ 50.000, o total de mensagens recebida nas operadoras em até [MRO] deve ser o mesmo, considerando as identidades das mensagens enviadas e mensagens recebidas, ou seja:</p> $\sum \text{ENV_SMS_OPER}(\text{MEO}) = \sum \text{REC_SMS_OPER}(\text{em até MRO})$ <p>onde:</p> <p>ENV_SMS_OPER = Mensagem enviada às operadoras</p> <p>REC_SMS_OPER = Mensagem recebida na operadora [MEO] =</p> <p>Minuto de envio às operadoras</p> <p>[MRO] = [MEO + 1] : Minuto de recebimento na operadora</p>

Nível de serviço esperado	$\sum \text{ENV_SMS_OPER}(\text{MEO}) \leq 50.000$
----------------------------------	--

Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Glosa de 1% (um por cento) por ponto percentual abaixo do nível de serviço esperado limitado a uma glosa de 100%, descontados do valor mensal referente ao serviço.
Condições de Exceção	Estarão excluídos de aplicação deste Nível Mínimo de Serviço as situações que independem da gestão ou controle da Contratada desde que justificado pela Contratada e aceito pela Contratante.
Regime de operação	Comercial

10.5.6. Os primeiros 90 (noventa) dias a partir do início da execução contratual serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual as metas definidas poderão ser flexibilizadas por acordo entre as partes.

10.5.7. A partir do 90º (nonagésimo) dia do início da execução contratual, todo o passivo de problemas evidenciado deverá estar solucionado, cabendo a aplicação do Acordo de Nível de Serviço sobre o passivo não solucionado e cuja responsabilidade seja exclusivamente da CONTRATADA.

10.6. CRITÉRIO DE AFERIÇÃO DOS SERVIÇOS

10.6.2. O aceite dos serviços se dará através dos seguintes itens:

- 10.6.2.1. Análise dos Relatórios;
- 10.6.2.2. Atendimento às Ordens de Serviços;
- 10.6.2.3. Atendimento aos Chamados de Suporte Técnico.

10.7. APLICAÇÃO DAS PENALIDADES

10.7.2. As penalidades serão aplicadas através da análise das quantidades de ocorrências descritas nos Relatórios Gerais de Faturamento ou nas Ordens de Serviços.

10.7.3. Não haverá penalização pelo não cumprimento do nível de serviços em função de circunstâncias que não estão ao controle da CONTRATADA ou fatos gerados pela CONTRATANTE ou ainda motivos de força maior, devidamente justificados.

10.8. RELATÓRIO GERAL DE FATURAMENTO PARA EFEITO DE PAGAMENTO

10.8.2. O pagamento deverá ser proporcional ao atendimento das metas estabelecidas neste Nível Mínimo de Serviços. As adequações serão avaliadas durante a análise do Relatório Geral de Faturamento (ANEXO "I" do Termo de Referência) e, será então calculado o valor mensal de avaliação com as respectivas adequações de pagamento

pelo não atendimento das metas estabelecidas, conforme tabela de Indicadores de Serviço.

10.8.3. Os descontos serão cumulativos (sem sobreposição), e não excluem as demais sanções cabíveis

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – PREÇO

11.1. O valor mensal da contratação é de R\$...... (.....), perfazendo o valor total para 36 meses R\$......(.....).

11.2. 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.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2018, na classificação abaixo:
Gestão/Unidade:

Fonte:

Programa de Trabalho:

Elemento de Despesa:

PI:

12.2. A despesa dos anos subsequentes estará submetida à dotação orçamentária própria prevista para atendimento à presente finalidade, a ser **consignada à CONTRATANTE**, na Lei Orçamentária da União.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – PAGAMENTO

13.1. O Pagamento será realizado por SMS entregue/disponibilizado ao destinatário ou recebido na plataforma de SMS.

13.2. Considera-se SMS entregue/disponibilizados, aqueles que foram efetivamente colocados à disposição do dispositivo móvel independentemente da mensagem recebida ou lida pelo o usuário (exemplo: dispositivo móvel desligado, fora de área, etc.).

13.3. Número inválidos, desabilitados e/ou bloqueados pela operadora não serão considerados para fins de remuneração.

13.4. O pagamento dos serviços será efetuado mensalmente, em moeda corrente nacional, por meio de emissão de Ordem Bancária, para crédito em conta corrente da CONTRATADA até 30 (trinta) dias após apresentação da Nota Fiscal/Fatura do serviço executado no mês de competência, atestada pela Administração, na forma e prazo estabelecidos neste Termo de Referência, além do comprovante de recolhimento dos encargos sociais e, quando for o caso,

das multas aplicadas e os seguintes procedimentos:

13.4.1. A CONTRATANTE terá 10 (dez) dias úteis contados a partir do primeiro dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços para aferição e envio do Relatório Geral de Faturamento (ANEXO “H” do termo de referência) para a CONTRATADA.

13.4.2. A CONTRATADA terá 5 (cinco) dias úteis contados a partir do recebimento do Relatório Geral de Faturamento para efetuar a emissão da fatura ou sua contestação.

13.4.3. Caso haja contestação, a CONTRATANTE terá 2 (dois) dias úteis contados a partir do recebimento da contestação para emitir parecer técnico.

13.4.4. Se o parecer técnico julgar improcedente a contestação da CONTRATADA, deverá ser providenciada a emissão da fatura conforme Relatório Geral de Faturamento.

13.5. A emissão da Nota Fiscal/Fatura pela CONTRATADA está condicionada a validação pela CONTRATANTE, por meio do ateste dos serviços prestados e da verificação da necessidade da aplicação de descontos no valor da Nota Fiscal/Fatura, oriundos da aplicação de eventuais glosas ou sanções.

13.6. Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da regularidade fiscal, constatada através de consulta “online” ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da lei nº 8.666/93.

13.7. As Notas Fiscais, devem ser eletrônicas (Nfe) conforme disposições contidas no inciso I, Clausula Segunda do Protocolo ICMS 42, de 3 de julho de 2009.

13.8. Deverão também conter nas Notas Fiscais Eletrônicas, os dados bancários do credor para emissão da(s) ordem(s) bancária(s), número do contrato, item do contrato, mês de referência e as devidas retenções tributárias a serem feitas pela instituição conforme o artigo 64 Lei 9.430 de 27 de dezembro de 1996.

13.9. Caso a empresa seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES NACIONAL OU SUPER SIMPLES deverá apresentar a nota fiscal eletrônica, acompanhada do Anexo IV da Instrução Normativa RFB nº 1234, de 11 de janeiro de 2012, alterada pela Instrução Normativa RFB nº 1244, de 30 de janeiro de 2012, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições.

13.10. Havendo erro na nota fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, ela será devolvida à empresa, pelo representante do CONTRATANTE, e o pagamento ficará pendente até que sejam providenciadas as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

13.11. Em caso de irregularidade ou imperfeições na emissão dos documentos fiscais, o prazo de pagamento será contado a partir da sua reapresentação, desde que devidamente regularizado.

13.12. No ato do pagamento será comprovada a manutenção das condições iniciais da habilitação quanto à situação de regularidade da empresa (art. 27, § 2º, do Decreto nº 5.450/2005).

13.13. O descumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e as relativas ao FGTS ensejará o pagamento em juízo dos valores em débito, sem prejuízo das sanções cabíveis.

13.14. Havendo atraso de pagamento, provocados pela Administração, o valor devido será acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde da data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$I = (TX/100)/365 \times EM = I \times N \times VP$$

I = Índice de Atualização Financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual; EM = Encargos Moratórios

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

VP = Valor da parcela em atraso.

13.15. Em cumprimento ao disposto no Art. 64, da Lei nº 9.430, de 27/12/96, Lei nº 9.718, de 27/11/98 e Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, alterada pela Instrução Normativa RFB nº 1.244, de 30 de janeiro de 2012, a Divisão de Execução Orçamentária e Financeira reterá na fonte o Imposto sobre a Renda da Pessoa Jurídica – IRPJ, bem assim a contribuição sobre o lucro líquido, a Contribuição para a Seguridade Social – COFINS e a contribuição para o PIS/PASEP sobre os pagamentos que efetuar a CONTRATADA se esta não apresentar cópia do Termo de Opção ou Certificado de Isenção do IRPJ, nos termos da legislação vigente.

13.16. A retenção ou glosa no pagamento, sem prejuízo das sanções cabíveis, só deverá ocorrer quando o CONTRATADO:

13.16.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

13.16.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

13.17. Quanto à prestação de serviços, na retenção do Imposto Sobre Serviços - ISS, será observado, no que couber, o disposto na Lei Complementar nº 116, de 31 de julho de 2003.

13.18. Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos (caso estes estejam claros), e ser submetidos à apreciação da autoridade superior competente (com ou sem as justificativas e motivos).

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

13.20. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

13.21. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao Sicafe para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

13.22. 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.

13.23. 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.

13.24. 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.

13.25. Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos, e ser submetidos à apreciação da autoridade superior competente, que adotará as providências para verificar se é ou não caso de apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa à mora.

13.26. A critério do CONTRATANTE, poderão ser utilizados os pagamentos devidos para cobrir eventuais despesas com multas, indenizações a terceiros ou outras ações de responsabilidade da CONTRATADA.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – REAJUSTE

14.1. Os preços dos serviços, desde que observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses,

contado da data limite para apresentação da proposta de preços ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido, poderão ser reajustados utilizando-se a variação do **Índice de Custos de TI – ICTI**, ocorrida no período, ou outro índice que venha a substituí-lo, acumulado em 12 (doze) meses.

14.2. Os reajustes deverão ser precedidos de solicitação formal da contratada.

14.3. O reajuste a que a contratada fazer jus e não for solicitado durante a vigência do contrato, será objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o seu encerramento.

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

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

15.1. A contratada deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do órgão contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, correspondente a 5% (cinco por cento) do VALOR TOTAL ATUALIZADO DO CONTRATO podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

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

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

15.2. A garantia de que trata o item 15.1 deverá ter validade durante a execução do contrato e 3 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.

15.3. No caso de apresentação de garantia na modalidade de “FIANÇA BANCÁRIA”, estipulada no inciso III do § 1º do Art. 56, da Lei nº 8.666/93, o CONTRATANTE se reserva ao direito de aceitar somente FIANÇA emitida por instituição financeira credenciada junto ao Banco Central do Brasil - BACEN.

15.3.1. A “FIANÇA BANCÁRIA” deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

15.4. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

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

15.5.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;

15.5.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

15.5.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada.

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

15.6.1. A autorização contida no subitem anterior é extensiva aos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal.

15.7. A garantia prestada será retida definitivamente, integralmente ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão por culpa da licitante vencedora, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

15.8. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

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

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

15.11. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, contados da data em que for notificada.

15.12. Será considerada extinta a garantia:

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

15.12.2. 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.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

16.1. O regime de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, os materiais que serão empregados e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos no Termo de Referência, anexo do Edital.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL

17.1. A execução do Contrato, nos termos do § 1º do art. 67 e art. 73, ambos da Lei nº 8.666/93, será acompanhada e fiscalizada por servidores da CONTRATANTE, especificamente designados mediante Portaria, que anotarão em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução dos serviços, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, e atestará as notas fiscais/faturas apresentadas, para fins de pagamento.

17.2. Para o acompanhamento e fiscalização do contrato serão utilizadas as disposições contidas na IN SLTI/MPOG nº 04/2014.

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

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

17.5. A Administração, devidamente representada na forma legal, poderá rejeitar no todo ou em parte os serviços contratados, sem ônus para o CONTRATANTE, se executado em desacordo com as especificações estabelecidas nesse Termo de Referência e seus anexos, bem como em contrato e na proposta comercial.

17.6. A empresa contratada será a única e exclusiva responsável pela execução dos serviços, sendo ao MP reservado o direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização contratual, mediante servidores designados para este fim.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

18.1. São obrigações da contratante:

18.1.1. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo.

18.1.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

18.1.3. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos, conforme o disposto no art. 30 da Instrução Normativa nº 4/2014 SLTI/MP.

18.1.4. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

18.1.5. Encaminhar formalmente a demanda, preferencialmente por meio de Ordem de Serviço ou Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico, observando-se o disposto no arts. 19 e 33 da Instrução Normativa nº 4/2014 SLTI/MP.

18.1.6. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas, observando o disposto no art. 21 da Instrução Normativa nº 4/2014 SLTI/MP.

18.1.7. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando se tratar de contrato oriundo de Ata de Registro de Preços.

18.1.8. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato.

18.1.9. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela CONTRATADA.

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

18.1.11. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável.

18.1.12. Realizar, no momento da licitação e sempre que possível, diligências e/ou Prova de Conceito com o licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar, para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas, exigindo, no caso de fornecimento de bens, a descrição em sua proposta da marca e modelo dos bens ofertados.

18.1.13. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos

de dados e as bases de dados, pertençam à Administração, justificando os casos em que isso não ocorrer.

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

18.1.15. É vedado à Administração ou aos seus servidores praticar atos de ingerência na administração da contratada, tais como:

18.1.15.1. Exercer o poder de mando sobre os empregados da contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

18.1.15.2. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas contratadas;

18.1.15.3. Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e

18.1.15.4. Considerar os trabalhadores da contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

18.1.16. A Administração realizará pesquisa de preços periodicamente, em prazo não superior a 180 (cento e oitenta) dias, a fim de verificar a vantajosidade dos preços registrados em Ata.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA- OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

19.1. São obrigações da contratada:

19.1.1. Executar os serviços conforme especificações do Termo de Referência e de sua proposta, prestando todos os esclarecimentos que forem solicitados pela CONTRATANTE.

19.1.2. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato.

19.1.3. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

19.1.4. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante.

19.1.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar a garantia, caso exigida no Edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.

19.1.6. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.

19.1.7. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.

19.1.8. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação durante a execução do contrato, conforme art. 18, inciso I, alínea “g” da Instrução Normativa nº 4/2014 SLTI/MP.

19.1.9. Fornecer, sempre que solicitado, amostra para realização de Prova de Conceito para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas.

19.1.10. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.

19.1.11. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

19.1.12. Avisar a CONTRATANTE, com no mínimo 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, no caso de paradas agendadas para manutenção e/ou ajustes da plataforma

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

20.1. Toda a documentação gerada na prestação dos serviços (relatórios, dados, informações), na forma impressa ou em meio digital é de inteira e exclusiva propriedade do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão - MP, devendo ser mantido o sigilo sobre as mesmas, conforme art. 87, da Lei nº 9.610/98 que, altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências

21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DA SUBCONTRATAÇÃO

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

22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

22.1. Ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF e no cadastro de fornecedores do CONTRATANTE, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das multas previstas neste Termo/Contrato e demais cominações legais a(s) CONTRATADA(S) que:

- 22.1.1. Apresentar documentação falsa;
- 22.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 22.1.3. Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- 22.1.4. Deixar de entregar a documentação exigida no edital;
- 22.1.5. Não mantiver a proposta e não assinar o contrato;
- 22.1.6. Comportar-se de modo inidôneo;
- 22.1.7. Fizer declaração falsa;
- 22.1.8. Cometer fraude fiscal;

22.2. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e no caso de suspensão de licitar, o licitante deverá ser descredenciado por igual período, sem prejuízo das multas previstas no edital e no contrato e das demais cominações legais.

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

22.4. Em qualquer hipótese de aplicação de sanções será assegurado à licitante vencedora o contraditório e a ampla defesa.

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

22.5.1. **Advertência;**

22.5.2. **Multa** de:

- a) 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente, até o limite de 9,9%, que corresponde até trinta dias de

atraso;

b) 0,66% (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado, desde o primeiro dia de atraso, sobre o valor correspondente à parte inadimplente, em caráter excepcional, e a critério do órgão contratante, quando o atraso ultrapassar trinta dias. Caso o atraso seja igual a sessenta dias, será aplicada a sanção da alínea “e”;

c) 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato/nota de empenho, por descumprimento do prazo de entrega, sem prejuízo de demais sanções;

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

e

e) 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato/nota de empenho, pela inexecução total do contrato, bem como encaminhamento para rescisão contratual.

f) **Suspensão temporária** do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com o MP, pelo prazo de até 2 (dois) anos.

g) **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 o CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada.

1.1. No caso de ocorrência concomitante das multas previstas nas alíneas “a” e “b” com as da alínea “c”, o percentual aplicado não poderá ultrapassar a 15% (quinze por cento) do valor total do contrato.

22.6. As sanções de advertência, suspensão temporária do direito de contratar com a Administração e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

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

apresentada.

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

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

22.9. Para aplicação da sanção será levado em consideração as legislações pertinentes e, no caso das penalidades cuja aplicação é de incumbência do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, da Norma Operacional DIRAD/MP nº 02/2017.

23. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – RESCISÃO

23.1. 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.

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

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

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

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

23.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

23.4.3. Indenizações e multas.

24. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

24.1. Na execução dos serviços descritos no Termo de Referência, a CONTRATADA terá acesso a informações do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão - MP. Assim caberá a CONTRATADA:

24.1.1. Assinar e cumprir o TERMO DE COMPROMISSO CONTENDO A DECLARAÇÃO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E RESPEITO ÀS NORMAS DE SEGURANÇA, conforme modelo constante no ANEXO “F” do Termo de Referência, parte integrante deste edital, em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação.

24.1.2. Guardar sigilo das informações que receber por força do objeto em questão.

24.1.3. Responsabilizar-se pela divulgação não autorizada ou pelo uso indevido de qualquer informação pertinente ao MP.

24.2. Além do termo citado, a CONTRATADA deverá apresentar para cada funcionário que vier a executar atividades referentes ao objeto da contratação, TERMO DE SIGILO E CIÊNCIA (ANEXO “F” do Termo de Referência, parte integrante deste edital) em que seus profissionais declaram estar cientes das responsabilidades pela manutenção de sigilo e confidencialidade.

24.3. Caso se verifique a quebra de sigilo das informações disponibilizadas pelo MP, serão aplicadas à CONTRATADA as sanções previstas na Lei nº 10.520/02 e subsidiariamente na Lei nº 8.666/93 no que couber, sem prejuízo da eventual responsabilização civil e criminal, se for o caso.

25. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – VEDAÇÕES

25.1. É vedado à CONTRATADA:

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

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

26. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – ALTERAÇÕES

26.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, bem como do ANEXO X da IN nº 05, de 2017.

26.2. 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.

26.3. 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.

27. CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA – DOS CASOS OMISSOS

27.1. 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.

28. CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA – PUBLICAÇÃO

28.1. 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.

29. CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA – FORO

29.1. 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 2018.

Representante legal da CONTRATANTE

Representante legal da CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

1-

2-