



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Processo nº 227.420/2022

Licitação: Pregão Eletrônico nº 11/2023

Contrato nº 2023/59.0

OBJETO

Prestação de serviços de suporte técnico, administração e desenvolvimento sob demanda para a plataforma OTRS.

CONTRATANTE:

Denominação/Nome por extenso:
CÂMARA DOS DEPUTADOS

CNPJ/MF:
00.530.352/0001-59

Endereço:
PRAÇA DOS TRÊS PODERES S/N. EDF. ANEXO I, 13º ANDAR – PLANO PILOTO

Cidade:
BRASÍLIA

UF:

DF

CEP:

70.160-900

Nome do Signatário:
MAURO LIMEIRA MENA BARRETO

Cargo/Função:
DIRETOR ADMINISTRATIVO

CONTRATADA:

Denominação/Nome por extenso:
I9ATECH TECNOLOGIA & COMUNICAÇÃO LTDA.

CNPJ/MF:
28.293.242/0001-30

Endereço:
SCS, QUADRA 6, BLOCO A, SALA 504 - EDIFÍCIO ARNALDO DUMONT VILLARES

Cidade:
BRASÍLIA

UF:

DF

CEP:

70.306-000

Nome do Signatário:
LEONARDO FERREIRA LIMA

Cargo
REPRESENTANTE LEGAL

DADOS DO CONTRATO

Data da Proposta
24/03/2023

Data de assinatura
17/04/2023

Data de vigência
18/04/2023 a 17/04/2025

Preço: R\$ 1.274.091,13 (um milhão, duzentos e setenta e quatro mil, noventa e um reais e treze centavos)

Valor da Garantia: R\$ 63.704,56 (sessenta e três mil, setecentos e quatro reais e cinquenta e seis centavos)

Notas de Empenho: 2023NE000842 e 2023NE000843

As partes, acima identificadas acordam em celebrar o presente Contrato, em conformidade com o processo em referência, com as disposições contidas na Lei n. 8.666, de 21/6/93, e alterações posteriores, daqui por diante denominada simplesmente LEI, na Lei n. 10.520, de 17/7/02, no Regulamento dos Procedimentos Licitatórios da Câmara dos Deputados, aprovado pelo Ato da Mesa n. 80, de 7/6/01, publicado no D.O.U. de 5/7/01, doravante denominado simplesmente REGULAMENTO, e com o Edital da licitação acima referenciada, daqui por diante denominado EDITAL, e seus Anexos, observadas as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

Leonardo F Lima



1. DO OBJETO E DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1.1. O objeto do presente Contrato é **prestação de serviços de suporte técnico, administração e desenvolvimento sob demanda para a plataforma OTRS (Open Technology Real Services), pelo período de 24 (vinte e quatro) meses**, de acordo com as quantidades e especificações técnicas descritas no EDITAL e nas demais exigências e condições expressas no referido instrumento e neste Contrato.

1.2. Fazem parte do presente Contrato, para todos os efeitos:

- a) Edital do Pregão Eletrônico n. 11/23 e seus Anexos;
- b) Ata da Sessão Pública do Pregão Eletrônico n. 11/23;
- c) Proposta da CONTRATADA.

2. DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

2.1. No valor estimado da contratação 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. DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

3.1. No interesse da CONTRATANTE, o valor deste Contrato poderá ser aumentado ou diminuído em até 25% (vinte e cinco por cento), em razão de acréscimos ou exclusões de componentes do objeto, nas mesmas condições contratuais da proposta, em conformidade com o parágrafo 1º do artigo 113 do REGULAMENTO.

3.1.1. As supressões além desse limite são facultadas por acordo entre as partes, em conformidade com o parágrafo 2º do artigo 113 do REGULAMENTO.

4. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. A despesa com a execução do presente Contrato correrá à conta da seguinte classificação orçamentária:

- Programa de Trabalho: 01.031.0034.4061.5660 – Administração Legislativa - Processo Legislativo, Fiscalização e Representação Política
- Natureza da Despesa:
 - 3.0.00.00 – Despesas Correntes
 - 3.3.00.00 – Outras Despesas Correntes
 - 3.3.90.00 – Aplicações Diretas
 - 3.3.90.40 – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – Pessoa Jurídica



- 4.0.00.00 – Despesas de Capital
- 4.4.00.00 – Investimentos
- 4.4.90.00 – Aplicações Diretas
- 4.4.90.40 – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – Pessoa Jurídica

5. DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. A CONTRATADA deverá estar apta a iniciar a prestação dos serviços em até 10 (dez) dias úteis, contados da data da assinatura deste Contrato.

5.2. A CONTRATADA deverá indicar, no prazo de 15 (quinze) dias, os nomes e formas de contato daqueles que ficarão responsáveis pelo tratamento de incidentes e atendimento de ordens de serviço (OS).

5.3. A CONTRATADA deverá apresentar, no prazo de 15 (quinze) dias, declaração de que os profissionais alocados em atividades deste Contrato possuem, em conjunto, os seguintes conhecimentos:

- a) suporte técnico à plataforma OTRS;
- b) administração de instâncias na plataforma OTRS. Desenvolvimento na plataforma OTRS;
- c) desenvolvimento frontend Perl, Perl Template Toolkit, Bootstrap, CSS, HTML, Javascript, JQuery;
- d) desenvolvimento backend, Perl, REST, XML, JSON, YAML, Apache, SQL, webservices, API;
- e) administração de sistemas Linux;
- f) infraestrutura como código, automação de infraestrutura, DevOps, publicação de aplicações em ambiente de execução de containers Docker ou similar;
- g) versionamento de código, Git e integração contínua;
- h) administração de banco de dados MySQL, PostgreSQL e similares
- i) modelagem e gerenciamento de processos;
- j) boas práticas de gerenciamento de serviços (ITSM).

5.4. A CONTRATADA deverá prover e comunicar, no prazo de 15 (quinze) dias, os meios principais informatizados que serão utilizados para registro e acompanhamento de incidentes e ordens de serviço, incluindo os meios alternativos de endereço de e-mail e um número telefônico com prefixo 61 ou 0800 para os casos em que não for possível utilizar os meios principais.



5.5. A CONTRATADA deverá solicitar, no prazo de 15 (quinze) dias, as permissões de acesso, em especial o acesso remoto, fornecendo as informações necessárias e colaborando com a sua configuração.

5.6. A CONTRATADA deverá fazer uso do ambiente de execução do serviço de acordo com o Título 6 do Anexo n. 1 ao Edital, ressalvados os casos em que a CONTRATANTE autorizar uso diferente devidamente justificado.

5.7. Local(is) de execução dos serviços: os serviços poderão ser executados de forma remota ou excepcionalmente presencial, nas dependências da Câmara dos Deputados, a critério da CONTRATADA, em Brasília-DF.

6. DO RECEBIMENTO

6.1. O objeto contratual será recebido definitivamente se em perfeitas condições e conforme as especificações editalícias a que se vincula a proposta da CONTRATADA.

6.2. Os serviços serão atestados e faturados mensalmente com base em relatório de chamados de suporte e ordens de serviço de administração e desenvolvimento fechadas no mês, informando o nível de serviço e o percentual de cumprimento da respectiva meta.

7. DO ÓRGÃO RESPONSÁVEL

7.1. Considera-se órgão responsável pela gestão deste Contrato a DIRETORIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, da CONTRATANTE, localizado no Edifício Anexo I, 11º Andar, Sala 1101, que, por meio da (SEÇÃO DE DESENVOLVIMENTO DE APLICAÇÕES SETORIAIS) da COORDENAÇÃO DE SOLUÇÕES DE TIC PARA AS ÁREAS POLÍTICA E ADMINISTRATIVA, designará o fiscal responsável pelos atos de acompanhamento, controle e fiscalização da execução contratual.

8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1. Constituem obrigações da CONTRATADA aquelas enunciadas no EDITAL e neste Contrato, observado o disposto neste Título.

8.2. A CONTRATADA deverá cumprir fielmente as obrigações assumidas, respondendo pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

8.3. Além do estatuído no EDITAL e neste Contrato, a CONTRATADA cumprirá as instruções complementares do Órgão Responsável, quanto à execução e ao horário de realização dos serviços, permanência e circulação de seus empregados nos locais de execução dos serviços.

8.4. Para o pessoal em serviço será exigido o porte de cartão de identificação, a ser fornecido pela prestadora dos serviços ou, no interesse administrativo, pelo Departamento de Polícia Legislativa.



8.4.1. Os empregados da CONTRATADA, além de portar identificação, deverão se apresentar sempre limpos e asseados, quer no aspecto de vestuário e calçado, quer no de higiene pessoal, devendo ser substituído imediatamente aquele que não estiver de acordo com esta exigência, mediante comunicação do Órgão Responsável.

8.5. Os empregados da CONTRATADA, por esta alocados na execução dos serviços, embora sujeitos às normas internas ou convencionais da CONTRATANTE, não terão com ela qualquer vínculo empregatício ou de subordinação.

8.6. Todas as obrigações tributárias, trabalhistas e sociais, inclusive aquelas relativas ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e à Previdência Social, são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, como única empregadora da mão de obra utilizada para os fins estabelecidos neste Contrato.

8.7. A CONTRATADA responderá integral e exclusivamente por eventuais reclamações trabalhistas de seu pessoal, mesmo na hipótese de ser a UNIÃO (Câmara dos Deputados) acionada diretamente como Correclamada.

8.8. A CONTRATADA assumirá inteira responsabilidade por danos ou desvios eventualmente causados ao patrimônio da CONTRATANTE ou de terceiros por ação ou omissão de seus empregados ou prepostos, na área de prestação dos serviços, mesmo que fora do exercício das atribuições previstas neste Contrato.

8.9. A CONTRATADA comunicará, verbal e imediatamente, ao Órgão Responsável, todas as ocorrências anormais verificadas na execução dos serviços e, em até dois dias úteis após o ocorrido, reduzirá a escrito a comunicação verbal, acrescentando todos os dados e todas as circunstâncias julgados necessários ao esclarecimento dos fatos e entregará o termo ao Órgão Responsável.

8.10. A CONTRATADA ficará obrigada a reparar, corrigir, refazer ou substituir, a suas expensas, no todo ou em parte, o objeto deste Contrato em que se verificarem imperfeições, vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução dos serviços ou de materiais empregados, por exigência do Órgão Responsável, que lhe assinará prazo compatível com as providências ou reparos a realizar.

8.11. A CONTRATADA fica obrigada a manter durante toda a execução deste Contrato, todas as condições de habilitação exigidas no momento da licitação.

8.12. A CONTRATADA fica obrigada a apresentar à CONTRATANTE, sempre que expire o prazo de validade, o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), a Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

8.12.1. A não apresentação das certidões e do certificado, na forma mencionada neste Título, implicará o descumprimento de cláusula contratual, podendo, inclusive, ensejar a rescisão deste Contrato, nos termos do artigo 78 da LEI, correspondente ao artigo 126 do REGULAMENTO.



8.13. A CONTRATADA poderá subcontratar os serviços relativos à prestação de serviços de administração e desenvolvimento de software para a plataforma OTRS, se a subcontratação for aprovada prévia e formalmente pelo Órgão Responsável.

8.13.1. A CONTRATADA deverá apresentar, previamente, atestado(s) de capacidade técnica comprovando que a(s) empresa(s) a ser(em) subcontratada(s), de forma satisfatória, prestou(aram), pelo período mínimo de 12 (doze) meses, serviços de administração e desenvolvimento na plataforma OTRS.

8.13.2. Adicionalmente, a CONTRATADA deverá comprovar que a Subcontratada desenvolveu projeto de desenvolvimento, disponível em repositório público de versionamento de código, que represente um pacote adicional do OTRS, em que o primeiro commit seja anterior à data de publicação do edital e em que o último commit não tenha mais do que 4 (quatro) anos, cuja funcionalidade agregue funcionalidades ou recursos não existentes à plataforma OTRS versão 6 ou similar ou superior.

8.13.3. O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverá(ão) ser compatível(eis) com o(s) serviço(s) que será(ão) subcontratado(s).

8.13.4. Se autorizada a efetuar a subcontratação de serviços, a CONTRATADA deverá garantir que a(s) Subcontratada(s) possua(m) experiência nessa atividade específica.

8.13.5. A subcontratação dos serviços não exonerará a CONTRATADA da responsabilidade pela supervisão e coordenação das atividades da(s) Subcontratada(s) e pelo cumprimento rigoroso de todas as obrigações, inclusive pelos eventuais inadimplementos contratuais.

8.13.6. Todo e qualquer prejuízo advindo das atividades da(s) Subcontratada(s) será cobrado de forma direta à CONTRATADA que arcará com quaisquer ônus advindos de sua opção por subcontratar.

8.14. Demais obrigações da CONTRATADA:

8.14.1. Tratar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis, incidentes registrados de acordo com as especificações do Título 8 do Anexo n. 1 ao Edital, sem prejuízo de outros abatimentos resultantes do nível de serviço calculado.

8.14.2. Atender, no prazo máximo de 176 (cento e setenta e seis) horas úteis, a ordens de serviço (OS) recebidas de acordo com as especificações dos Títulos 11 e 12 do Anexo n. 1 ao Edital, sem prejuízo de outros abatimentos resultados do nível de serviço calculado, ressalvados os casos em que a OS ou iteração ultrapasse o limite de 3 (três) mil UST por mês e demais casos previstos neste Contrato nos quais houver negociação do prazo máximo de atendimento.

8.14.3. Observar as diretrizes para administração, manutenção de código, provisionamento e configuração de instâncias e escolha da plataforma OTRS e versão para novas instâncias, publicação de alterações e empacotamento de customizações,



quando se aplicarem, no atendimento de OS, ressalvados os casos devidamente justificados e autorizados pela CONTRATANTE.

8.14.4. Especificar ordem de serviço no prazo máximo de 8 (oito) horas úteis, ressalvados os casos excepcionais em que a demanda precisar de complementação por parte da CONTRATANTE.

8.14.5. Encaminhar mensalmente à CONTRATANTE até o 5º (quinto) dia útil, para fins de faturamento, a memória de cálculo e o nível de serviço do tratamento de incidentes e ordens de serviço fechados do mês anterior conforme Título 12 do Anexo n. 1 ao Edital.

8.14.6. Disponibilizar, em até 30 (trinta) dias úteis, base de conhecimento com todas as informações documentadas ao longo deste Contrato, incluindo o histórico de atendimento de incidentes e ordens de serviço mediante solicitação da CONTRATANTE.

8.14.7. Devolver, ao final deste Contrato, no prazo de 15 (quinze) dias, todos os recursos cedidos pela CONTRATANTE, tais como permissões de acessos, crachás e, caso se aplique, espaço físico.

8.15. A CONTRATADA se compromete a adotar e utilizar solução tecnológica que venha a ser disponibilizada pela CONTRATANTE, sem gerar custos adicionais diretos para a CONTRATADA, para mensuração, controle e/ou monitoramento da produtividade da execução contratual.

8.16. É expressamente proibida a utilização dos telefones instalados na Câmara, sob a responsabilidade da CONTRATADA, para ligações interurbanas de qualquer natureza, bem como para tratar de assuntos alheios ao serviço. Será deduzido da fatura mensal correspondente qualquer valor referente a serviços especiais e interurbanos, taxas de serviços medidos e registrados nas contas dos aparelhos mencionados, quando comprovadamente tais serviços forem feitos por empregado da CONTRATADA.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1. Constituem obrigações da CONTRATANTE, sem prejuízo do disposto no EDITAL e neste Contrato e das demais disposições legais:

- a) indicar os nomes e formas de contato do fiscal deste Contrato bem como daqueles que ficarão responsáveis pelo registro de incidentes e ordens de serviço (OS);
- b) prover, no prazo de 15 (quinze) dias, o ambiente de execução do serviço de acordo com o Título 6 do Anexo n. 1 ao Edital, mediante solicitação da CONTRATADA;
- c) fornecer, no prazo de 15 (quinze) dias, acesso aos sistemas mediante solicitação da CONTRATADA;



- d) disponibilizar, no prazo de 15 (quinze) dias, a base de conhecimento existente;
- e) registrar prontamente incidentes quando estes ocorrerem e encaminhá-los à CONTRATADA;
- f) fechar incidentes marcados como solucionados no prazo de 24 (vinte e quatro) horas;
- g) registrar ordens de serviço (OS) e encaminhá-las à CONTRATADA;
- h) verificar mensalmente, no prazo de 5 (cinco) dias, o relatório do nível de serviço dos serviços prestados encaminhado pela CONTRATADA e autorizar o faturamento;
- i) atestar mensalmente, no prazo de 15 (quinze) dias, a fatura dos serviços prestados.

10. DO PAGAMENTO

10.1. O objeto aceito pela CONTRATANTE será pago em parcelas mensais, não se admitindo o pagamento antecipado sob qualquer pretexto, observado o disposto no Título 12 do Anexo n. 1 ao Edital.

10.1.1. O pagamento de cada parcela será feito por meio de depósito em conta corrente da CONTRATADA, em agência bancária indicada, mediante a apresentação de nota fiscal/fatura discriminada, emitida no mês subsequente ao da prestação dos serviços, após atestação pelo Órgão Responsável.

10.1.2. A instituição bancária, a agência e o número da conta deverão ser mencionados na nota fiscal/fatura.

10.2. A nota fiscal/fatura deverá vir acompanhada do Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), da Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND) e da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), todos dentro dos prazos de validade neles expressos.

10.3. O pagamento será feito com prazo não superior a trinta dias, contados do aceite definitivo do objeto e da comprovação da regularidade da documentação fiscal e trabalhista apresentada, prevalecendo a data que ocorrer por último.

10.3.1. No caso de atraso de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, serão devidos pela CONTRATANTE encargos moratórios à taxa nominal de 6% a.a. (seis por cento ao ano), calculados diariamente em regime de juros simples, conforme a seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Na qual:

EM = Encargos Moratórios devidos;



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

VP = Valor da parcela em atraso;

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

$$I = \frac{i}{365} \quad I = \frac{6/100}{365} \quad I = 0,00016438$$

em que i = taxa nominal de 6% a.a. (seis por cento ao ano).

10.3.1.1. Os encargos moratórios devidos serão incluídos na fatura do mês seguinte ao da ocorrência.

10.4. Quando aplicável, o pagamento efetuado pela CONTRATANTE estará sujeito às retenções de que tratam o artigo 31 da Lei n. 8.212, de 1991, com redação dada pela Lei n. 9.711, de 1998 e Lei n. 11.933, de 2009, além das previstas no artigo 64 da Lei n. 9.430, de 1996 e demais dispositivos legais que obriguem a retenção de tributos.

10.5. Estando a CONTRATADA isenta das retenções referidas no item anterior, a comprovação deverá ser anexada à respectiva fatura.

10.6. As pessoas jurídicas enquadradas nos incisos III, IV e XI do art. 4º da Instrução Normativa RFB n. 1.234, de 2012, dispensadas da retenção de valores correspondentes ao Imposto de Renda e às contribuições administradas pela Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil, deverão apresentar, a cada pagamento, declaração em 2 (duas) vias, assinadas pelo seu representante legal, na forma dos Anexos II, III e IV do referido documento normativo.

11. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. Pelo descumprimento de obrigações assumidas, considerada a gravidade da transgressão, serão aplicadas as sanções previstas no artigo 87 da LEI, a saber:

- a) advertência, formalizada por escrito;
- b) multa, nos casos previstos no EDITAL e neste Contrato;
- c) suspensão temporária para licitar e impedimento para contratar com a CONTRATANTE;
- d) 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, nos termos da lei.

11.2. Ocorrendo atraso injustificado ou com justificativa não aceita pela CONTRATANTE para dar início à execução dos serviços, a CONTRATADA será imposta multa calculada sobre o valor deste Contrato, de acordo com a seguinte tabela:



DIAS DE ATRASO	ÍNDICE DE MULTA	DIAS DE ATRASO	ÍNDICE DE MULTA	DIAS DE ATRASO	ÍNDICE DE MULTA
1	0,1%	15	2,0%	29	5,7%
2	0,2%	16	2,2%	30	6,0%
3	0,3%	17	2,4%	31	6,4%
4	0,4%	18	2,6%	32	6,8%
5	0,5%	19	2,8%	33	7,2%
6	0,6%	20	3,0%	34	7,6%
7	0,7%	21	3,3%	35	8,0%
8	0,8%	22	3,6%	36	8,4%
9	0,9%	23	3,9%	37	8,8%
10	1,0%	24	4,2%	38	9,2%
11	1,2%	25	4,5%	39	9,6%
12	1,4%	26	4,8%	40	10,0%
13	1,6%	27	5,1%		
14	1,8%	28	5,4%		

11.3. Findo o prazo fixado sem que a CONTRATADA tenha iniciado a execução dos serviços, além da multa prevista, poderá, a critério da CONTRATANTE, ser cancelada, parcial ou totalmente, a Nota de Empenho, sem prejuízo de outras sanções legais cabíveis.

11.4. A CONTRATADA será também considerada em atraso se prestar os serviços em desacordo com as especificações e não corrigir as inconsistências apresentadas dentro do período remanescente do prazo de execução fixado.

11.5. Na hipótese de abandono da contratação, a qualquer tempo, ficará a CONTRATADA sujeita à multa de 10% (dez por cento) sobre o valor remanescente deste Contrato, sem prejuízo de outras sanções legais cabíveis.

11.6. Os valores relativos a multas aplicadas e a danos e prejuízos eventualmente causados serão descontados dos pagamentos devidos pela CONTRATANTE ou recolhidos pela CONTRATADA à Coordenação de Movimentação Financeira, dentro de cinco dias úteis, a partir da sua notificação por carta, ou ainda, cobrados na forma da legislação em vigor.

Pelo não cumprimento das obrigações contratuais, ou execução insatisfatória dos serviços, omissão e outras faltas não justificadas ou se a CONTRATANTE julgar as justificativas improcedentes, poderão ser impostas à CONTRATADA, ainda, multas por infração cometida, limitadas, em qualquer caso, a 10% (dez por cento) do valor deste Contrato, observados, sempre, a reprovabilidade da conduta da CONTRATADA, dolo ou culpa e o disposto no item anterior e sopesados os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, de acordo com a seguinte tabela:



INFRAÇÃO	PERCENTUAIS (sobre o valor total deste Contrato)
1.DEIXAR DE:	
- indicar, no prazo de 15 (quinze) dias, os nomes e as formas de contato daqueles que ficarão responsáveis pelo tratamento de incidentes e atendimento de ordens de serviço (OS), por dia de atraso	0,05%
- apresentar, no prazo de 15 (quinze) dias, declaração de que os profissionais alocados em atividades deste Contrato possuem, em conjunto, os conhecimentos descritos no <u>Item 5.3</u> deste Contrato, por dia de atraso	0,01%
- prover e comunicar, no prazo de 15 (quinze) dias, os meios principais informatizados que serão utilizados para registro e acompanhamento de incidentes e ordens de serviço, incluindo os meios alternativos de endereço de e-mail e um número telefônico com prefixo 61 ou 0800 para os casos em que não for possível utilizar os meios principais, por dia de atraso	0,05%
- solicitar, no prazo de 15 (quinze) dias, as permissões de acesso, em especial o acesso remoto, fornecendo as informações necessárias e colaborando com a sua configuração, por dia de atraso	0,05%
- fazer uso do ambiente de execução do serviço de acordo com o <u>Item 5.6</u> deste Contrato, ressalvados os casos em que a CONTRATANTE autorizar uso diferente devidamente justificado, por inconformidade	0,1%
- tratar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis, incidentes registrados de acordo com as especificações do Título 8 do Anexo n. 1 ao Edital, sem prejuízo de outros abatimentos resultantes do nível de serviço calculado, por dia de atraso e incidente	0,1%
- atender, no prazo máximo de 176 (cento e setenta e seis) horas úteis, a ordens de serviço (OS) recebidas de acordo com as especificações constantes do Anexo n. 1 ao Edital, sem prejuízo de outros abatimentos resultados do nível de serviço calculado, ressalvados os casos em que a OS ou iteração ultrapasse o limite de 3 (três) mil UST por mês e demais casos previstos neste Contrato nos quais houver negociação do prazo máximo de atendimento, por dia de atraso e OS	0,1%
- observar as diretrizes para administração, manutenção de código, provisionamento e configuração de instâncias e escolha da plataforma OTRS e versão para novas instâncias, publicação de alterações e empacotamento de customizações, quando se aplicarem, no atendimento de OS, ressalvados os casos devidamente justificados e autorizados pela CONTRATANTE, por inconformidade	0,1%
- especificar ordem de serviço no prazo máximo de 8 (oito) horas úteis, ressalvados os casos excepcionais em que a demanda precisar de complementação por parte da CONTRATANTE, por dia de atraso e OS	0,1%
- encaminhar mensalmente à CONTRATANTE até o 5º (quinto) dia útil, para fins de faturamento, a memória de cálculo e o nível de serviço do tratamento de incidentes e ordens de serviço fechados do mês anterior conforme Título 12 do Anexo n. 1 ao Edital, por dia de atraso	0,05%
- disponibilizar, em até 30 (trinta) dias úteis, baseado conhecimento com todas as informações documentadas ao longo deste Contrato, incluindo o histórico de atendimento de incidentes e ordens de serviço mediante solicitação da CONTRATANTE, por dia de atraso	1%



- devolver, ao final deste Contrato, no prazo de 15 (quinze) dias, todos os recursos cedidos pela CONTRATANTE, tais como permissões de acessos, crachás e, caso se aplique, espaço físico, por dia de atraso	0,05%
--	--------------

12. DOS CRITÉRIOS DE REAJUSTE

12.1. Os preços contratados poderão ser reajustados, a cada período de 12 meses, contado da data de apresentação da proposta, utilizando-se o ICTI (Índice de Custo de Tecnologia da Informação), fornecido pelo IPEA, ou, caso esse índice venha a ser extinto, o IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo), fornecido pelo IBGE.

12.1.1. A CONTRATADA poderá solicitar o reajuste até 6 (seis) meses após a data em que adquirir o direito, nos termos deste item 12.1, sob pena de preclusão.

12.1.2. Os novos valores contratuais decorrentes do reajuste produzirão efeitos a partir da data da solicitação da CONTRATADA, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão dos próximos reajustes.

13. DA GARANTIA CONTRATUAL

13.1. Para segurança do cumprimento de suas obrigações, a CONTRATADA prestará garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor deste Contrato, de acordo com o artigo 56 da LEI, correspondente ao artigo 93 do REGULAMENTO, observando o disposto neste Título.

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

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto deste Contrato;
- b) multas moratórias e punitivas aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA;
- c) prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução deste Contrato;

13.3. A garantia será prestada no prazo de 15 (quinze) dias, contado da data da entrega da via do contrato e só poderá ser levantada, após o término do prazo da vigência contratual, observado o disposto no item 13.4 deste Título.

13.3.1. Poderão ser consideradas como a data da entrega:

- a) em caso de contrato assinado fisicamente: a data informada no documento de rastreamento de entrega de correspondências obtido no sítio eletrônico da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT, ou a data da retirada do instrumento *in loco*;
- b) em caso de contrato assinado eletronicamente: a data do envio, por e-mail, do instrumento assinado por ambas as partes.

13.3.2. Não serão aceitas minutas de garantias.



13.3.3. A garantia, ou os documentos que a representam, deverá ser apresentada na Coordenação de Contratos da CONTRATANTE, localizada no Edifício Anexo I, 13º andar, sala 1308.

13.4. A vigência da garantia deverá corresponder ao prazo contratual acrescido de, pelo menos, 90 (noventa) dias, contados a partir do término da vigência do contrato, devendo ser renovada a cada prorrogação contratual.

13.4.1. Não serão aceitas garantias concedidas de forma proporcional ao seu prazo de validade.

13.4.2. Não serão admitidas garantias contendo cláusula que fixe prazos prescricionais distintos daqueles previstos na lei civil.

13.4.3. A CONTRATADA ficará obrigada a prorrogar a vigência da garantia apresentada sempre que a vigência contratual ultrapassar a data estimada na ocasião de sua assinatura, observado o prazo disposto no item 13.3 deste Título, considerando a via do aditivo contratual.

13.4.4. No caso de alteração do valor do contrato, a garantia deverá ser ajustada à nova situação, ainda que retroativamente.

13.5. Apresentada a garantia contratual e existindo qualquer pendência que impeça o seu recebimento definitivo, a CONTRATADA será comunicada para regularizá-la ou substituí-la, sendo-lhe assinalado o prazo de 10 (dez) dias, contado da data da notificação, que poderá ser realizada por e-mail.

13.5.1. Recebida a garantia para reexame e remanescendo a necessidade de ajuste, a CONTRATADA será novamente comunicada, sendo-lhe assinalado o prazo cabal de 5 (cinco) dias para sanear a(s) pendência(s), contado da data da notificação.

13.5.2. Ultimadas as medidas constantes deste item 13.5 sem que a garantia esteja em plenas condições de ser aceita definitivamente, serão tomadas as providências para a aplicação de sanções à CONTRATADA, de acordo com as regras previstas no EDITAL e neste Contrato.

13.6. Enquanto não constituída a garantia, o valor a ela correspondente será deduzido, para fins de retenção até o cumprimento da obrigação, de eventuais créditos em favor da CONTRATADA, decorrentes de faturamento.

13.7. A falta de prestação da garantia ou sua apresentação em desacordo com o exigido no EDITAL e neste Contrato, no prazo fixado, ensejará a aplicação de multa correspondente a 2,22% (dois inteiros e vinte e dois centésimos por cento) do valor estipulado para a garantia, por dia de atraso, a ser aplicada do 16º ao 60º dia, sem prejuízo do disposto no item 13.6 deste Título.

13.7.1. No caso de acréscimo contratual, a base de cálculo para a aplicação de multa corresponderá ao montante incrementado ao valor da garantia anterior.



13.8. A falta de prestação da garantia no prazo de 60 (sessenta) dias, contados do dia útil imediato ao da entrega da via do contrato, ensejará a instauração de processo administrativo para apuração de responsabilidade, de que poderá resultar no impedimento de licitar e contratar com a União e no descredenciamento do Sicaf, pelo prazo de até 5 (cinco) anos e, ainda, a rescisão unilateral do contrato por inexecução da obrigação e a aplicação da multa prevista no item 13.7 deste Título.

13.9. O disposto no item 13.7 deste Título aplicar-se-á também nos casos dispostos nos subitens 13.4.3 e 13.4.4 e no item 13.10 deste Título.

13.10. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, durante a vigência contratual, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo de 15 (quinze) dias, contado da data da notificação.

13.11. No caso de rescisão do contrato por culpa da CONTRATADA, a garantia será executada para ressarcimento à CONTRATANTE das multas e indenizações devidas, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas no EDITAL e neste Contrato.

13.12. Em caso de apresentação de seguro-garantia, é vedada a inclusão e/ou supressão de dispositivos nas condições gerais e especiais nele previstas que divirjam da redação original do anexo referente ao Seguro Garantia – Segurado Setor Público da Circular SUSEP n. 477, de 30 de setembro de 2013, ou norma que vier a substituí-la.

13.12.1. O seguro-garantia deve ser emitido por seguradora em situação regular na Superintendência de Seguros Privados.

13.12.2. No instrumento do seguro-garantia a CONTRATANTE deverá constar como beneficiária do seguro.

13.12.3. É vedada a inclusão de cláusulas particulares no seguro-garantia, salvo permissão expressa da CONTRATANTE, que poderá ocorrer em momento posterior ao efetivo recolhimento da garantia, mediante consulta da CONTRATADA.

13.13. Quando se tratar de depósito caucionado, a garantia deverá observar o disposto no Decreto-Lei n. 1.737, de 1979 e orientação do SIAFI, que determinam devam ser as garantias prestadas em dinheiro, nas licitações públicas, depositadas na Caixa Econômica Federal (CEF).

13.14. No caso de garantia apresentada na modalidade de fiança bancária, deverá constar do documento renúncia expressa aos benefícios da ordem previstos no artigo 827 da Lei n. 10.406, de 2002 (Código Civil).

13.14.1. A garantia na modalidade de fiança bancária deverá ser emitida por instituição financeira autorizada a operar pelo Banco Central do Brasil.

13.15. Se a garantia for prestada em títulos da dívida pública, a aceitação será condicionada à emissão 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.

13.16. A garantia contratual será devolvida de acordo com o disposto na Ordem de Serviço n. 02, de 2013 da Diretoria-Geral da CONTRATANTE, conforme a seguir:

13.16.1. O Departamento de Material e Patrimônio, de ofício ou por solicitação da CONTRATADA e, após concluídas as diligências necessárias, proporá à autoridade competente a devolução da garantia contratual.

13.16.2. Autorizada a devolução, o Departamento de Finanças, Orçamento e Contabilidade preparará o expediente necessário à entrega da garantia e solicitará o comparecimento da CONTRATADA para a retirada dos documentos.

13.17. As garantias não retiradas pela CONTRATADA, independentemente do disposto nos subitens 13.16.1 e 13.16.2 deste Título, terão o seguinte tratamento:

13.17.1. A garantia prestada nas modalidades seguro-garantia ou fiança-bancária será arquivada no processo de origem do respectivo contrato após 120 (cento e vinte) dias do término da sua vigência.

13.17.2. A garantia prestada na modalidade caução em dinheiro, após 5 (cinco) anos do término de sua vigência, será transferida para o Fundo Rotativo da CONTRATANTE, após notificação prévia da CONTRATADA, mediante edital publicado no Diário Oficial da União.

13.17.3. A garantia prestada na modalidade caução em títulos da dívida pública, na forma escritural, transcorridos 120 (cento e vinte) dias do término da vigência e desde que haja manifestação favorável do Departamento de Material e Patrimônio, poderá ser desvinculada do contrato administrativo pela instituição financeira que a mantém em custódia.

13.18. Fica eleito o foro da Justiça Federal em Brasília, Distrito Federal, para decidir demandas judiciais decorrentes de questões referentes à garantia contratual.

14. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

14.1. A CONTRATANTE e a CONTRATADA, se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, realizando o tratamento de dados pessoais disponibilizados pelas partes, em meios físicos ou digitais, em consonância e em cumprimento das disposições preconizadas pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, a Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018, regulamentada na Câmara dos Deputados pelo Ato da Mesa n. 152, de 16 de dezembro de 2020, assim como atenderão a suas respectivas atualizações e aos padrões aplicáveis em seu segmento, vinculadas às disposições constantes do Anexo n. 6 ao EDITAL.

15. DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO



15.1. O presente Contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, conforme datas definidas na Folha de Rosto, podendo ser prorrogado em conformidade com o artigo 57, inciso II da Lei n. 8.666, de 1993, e com o artigo 105, inciso II do REGULAMENTO, a critério da CONTRATANTE.

15.2. Este Contrato poderá ser rescindido nos termos das disposições contidas nos artigos 77 a 80 da LEI, correspondentes aos artigos 125 a 128 do REGULAMENTO.

16. DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

16.1. Todo código produzido ou fornecido dentro do escopo da solução deve ser licenciado de forma que a CONTRATANTE tenha acesso ao código fonte, esteja permitida a alterá-lo e incorporá-lo a esta ou outras soluções de software.

16.2. A CONTRATANTE não poderá fornecer ou repassar a terceiros propriedade intelectual fornecida no âmbito deste Contrato, mas que seja licenciada comercialmente pela CONTRATADA.

17. DO FORO

17.1. Fica eleito o foro da Justiça Federal em Brasília, Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, para decidir demandas judiciais decorrentes do cumprimento deste Contrato.

E por estarem assim de acordo, as partes assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito.

Brasília, 17 de abril de 2023.

Pela CONTRATANTE:

Pela CONTRATADA:

Mauro Limeira Mena Barreto
Diretor Administrativo

Leonardo Ferreira Lima
Representante Legal