

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº 2.240/2017 QUE ENTRE SI CELEBRAM A FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DE MINAS GERAIS – FAPEMIG E A EMPRESA LANLINK SERVIÇOS DE INFORMÁTICA S/A.

A **Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais - FAPEMIG**, com sede na Avenida José Cândido da Silveira, n. 1500, Bairro Horto, Belo Horizonte, Minas Gerais, inscrita no CNPJ sob o nº 21.949.888/0001-83, neste ato representada por seu Diretor de Planejamento, Gestão e Finanças, Alexsander da Silva Rocha, conforme ato de nomeação do Sr. Governador datado de 27/01/2015, publicado no Diário Oficial do Estado em 28/01/2015, com delegação prevista na Portaria PRE n. 005/2003, publicada no “Minas Gerais” de 04/04/2003, inscrito no CPF n. [REDACTED], doravante denominada simplesmente **CONTRATANTE**, e a empresa **Lanlink Serviços de Informática S/A.**, inscrita no CNPJ nº 19.877.300/0001-81, com endereço na Rua Boris, 90 – Conjunto 02, Bairro Centro, Fortaleza, Ceará, CEP: 60.060-190, representada por Anderson Veronezi Silva, Gerente de Contas, Cédula de identidade: [REDACTED] SSP/MG, CPF: [REDACTED], doravante denominada **CONTRATADA**, tendo em vista o que consta no Processo Administrativo nº 0933/2016, da Justiça Federal no Ceará, e o resultado final do Pregão nº 13/2016-RP, com fundamento na Lei nº 8.666, de 1993 e no Decreto nº 2.271, de 1997, Decreto Estadual 46.3111, de 2013, a Adesão ao Registro de Preços 28/2016, e demais legislações correlatas, resolvem celebrar o presente instrumento, mediante as cláusulas e as condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente contrato tem como objeto a contratação dos serviços especializados em Tecnologia da Informação, englobando processos de atendimento aos usuários e gestão de serviços de TI, segundo as recomendações do ITIL (Information Technology Infrastructure Library), para operacionalização de Central de Serviços de TI para atender a **CONTRATANTE**, em conformidade com as especificações do Termo de Referência e seus anexos.



CLÁUSULA SEGUNDA – DA FUNDAMENTAÇÃO

Este Contrato está vinculado aos termos do Pregão Eletrônico para RP nº 13/2016 da Justiça Federal do Ceará, seus anexos e aos termos da proposta da CONTRATADA, independente de transcrição.

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

O quadro demonstrativo abaixo vem considerando a complexidade dos serviços e a correspondente qualificação profissional do quadro funcional:

BEM/SERVIÇO	DESCRIÇÃO
3.1. Serviços de Atendimento de 1º Nível	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica relacionadas no termo de Referência do pregão 13/206
3.2. Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico)	A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional, profissionais com os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica relacionadas no termo de Referência do pregão 13/206.

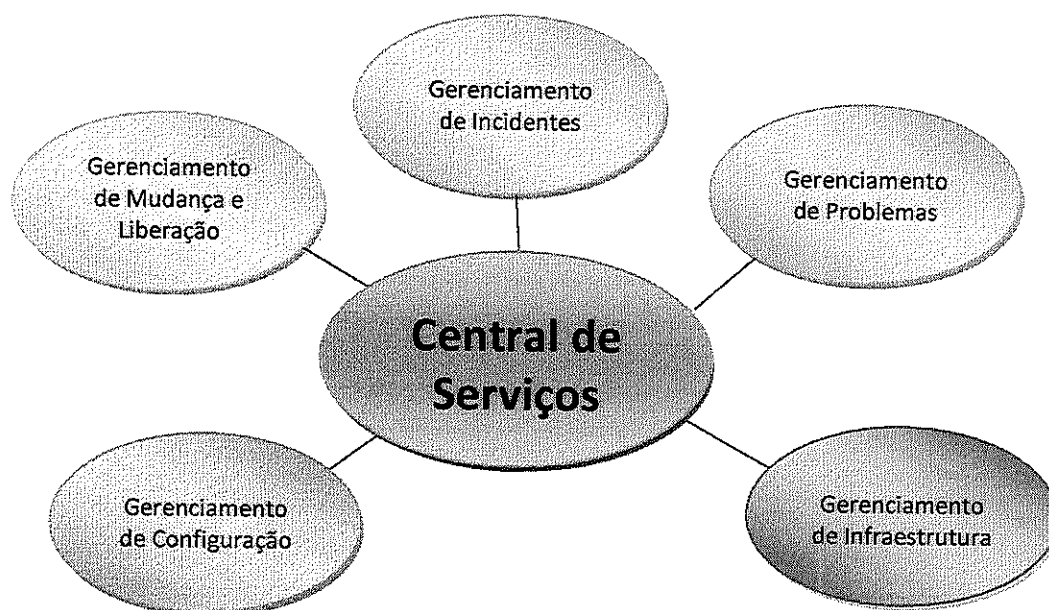
CLÁUSULA QUARTA – REQUISITOS DA SOLUÇÃO

4.1. CONSIDERAÇÕES GERAIS

4.1.1. RELACIONAMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS COM OUTROS PROCESSOS DO ITIL

A Central de Serviços contratada deverá se relacionar com os processos de acordo com a abordagem definida no ITIL, conforme mostra a figura abaixo:





4.1.2. PROCESSOS DO ITIL

4.1.2.1. GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

É o processo responsável por restabelecer o serviço o mais rápido possível, minimizando o impacto negativo no negócio, uma solução de contorno ou reparo rápido, fazendo com que o cliente volte a trabalhar de modo alternativo. A Central de Serviços contratada deverá registrar, controlar e encerrar todo incidente de TI da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais - FAPEMIG atuando como suporte de 1º Nível nos chamados definidos como elegíveis.

4.1.2.2. GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

É o processo responsável por gerenciar o ciclo de vida de todos os problemas. Os objetivos principais do Gerenciamento de Problemas são: prevenir incidentes de ocorrerem, minimizar o impacto de incidentes que não puderem ser prevenidos e alimentar a Base de Dados de Erros Conhecidos. A Central de Serviços deverá enviar uma notificação ao responsável pelo processo de gerenciamento de problemas, sempre que não for encontrada solução conhecida para o incidente, garantindo que esse responsável esteja sempre ciente de novos incidentes e, dependendo do impacto



e/ou severidade de tais incidentes, possa identificá-los como um novo problema, abrindo um novo registro de problema para que a causa deles possa ser removida de forma definitiva da infraestrutura de TI.

4.1.2.3. GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO

É o processo responsável por manter as informações sobre os Itens de Configuração (IC) necessários para entrega de serviços de TI, incluindo seus relacionamentos. Este processo ocorre durante todo o ciclo de vida do IC. A Central de Serviços deverá utilizar as informações contidas no Banco de Dados de Gerenciamento da Configuração para auxiliar no processo de Gerenciamento de Incidentes, como por exemplo:

- I- Verificar e registrar os detalhes dos usuários;
- II- Verificar e registrar os detalhes dos Itens de Configuração (IC);
- III- Classificar Incidentes por serviços ou por Itens de Configuração (IC) relacionados;
- IV- Identificar o relacionamento e dependência entre os Itens de Configuração (IC);
- V- Identificar os Itens de Configuração (IC) idênticos ou similares para propósito de comparação.

4.1.2.4. GERENCIAMENTO DO NÍVEL DE SERVIÇO

É o processo responsável por garantir que todos os processos do gerenciamento de serviços de TI, acordos de nível operacional e contratos de apoio, sejam apropriados para as Metas de Nível de Serviço acordadas. Ele monitora e relata os Níveis de Serviço além de manter reuniões regulares de revisão com os usuários. A Central de Serviços deverá apoiar o Processo de Melhoria Contínua (de responsabilidade da CONTRATANTE), que é a responsável por negociar os Acordos de Nível de Serviço e garantir que eles sejam cumpridos, fornecendo relatórios gerenciais, tais como tempo médio de resposta por severidade, tempo médio de solução por severidade, volume de incidentes, níveis de serviço, entre outras informações extraídas da ferramenta de Service Desk da CONTRATANTE.

4.1.2.5. GERENCIAMENTO DE INFRAESTRUTURA

Uma das principais atividades do Gerenciamento da infraestrutura de TI é o processo de geração e detecção de notificações significativas sobre o status da infraestrutura

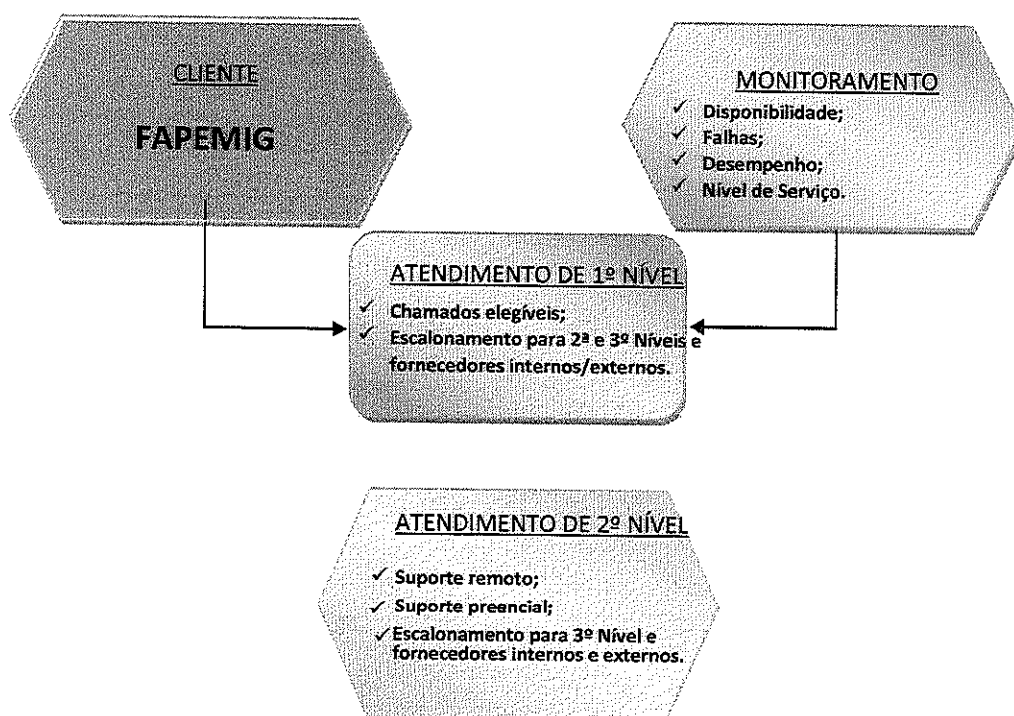


de TI e dos serviços prestados (monitoração de eventos). Os eventos significativos detectados na infraestrutura e nos serviços de TI poderão ser encaminhados como incidente para a Central de Serviços, para que os analistas tratem a falha antes que os usuários percebam e reportem o ocorrido, permitindo assim, que a percepção de falha, pelo usuário, seja minimizada. Além disso, a Central de Serviços deverá comunicar os eventos de parada programa e/ou parada imprevista ocorridas no ambiente de TI da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais - FAPEMIG a todos os usuários através dos meios de comunicação convenientes e disponíveis.

4.1.2.6. GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS E LIBERAÇÃO

É o processo responsável pela gestão de todas as mudanças no ambiente de TI da CONTRATANTE, analisando e aprovando-as, bem como acompanhando sua implantação em produção (a liberação). A Central de Serviços interage com esse processo, notificando as áreas envolvidas das eventuais indisponibilidades do ambiente em função do processo de liberação, bem como monitorando eventuais incidentes ao longo do processo.

Os diversos processos acima relacionados deverão funcionar de forma que o atendimento às requisições de serviços e incidentes sejam tratados e gerenciados pela contratada, de acordo com a figura abaixo:



4.1.3. CENTRAL DE SERVIÇOS

A CONTRATADA deverá operar a Central de Serviços do NTI, aderente às melhores práticas preconizadas pelo ITIL.

A Central de Serviços deverá possuir as seguintes características:

- I- A equipe da Central de Serviços de 1º Nível ou o Serviço de Suporte em 1º Nível poderá estar localizada na Central de Atendimento, nas dependências da CONTRATANTE;
- II- A equipe da Central de Serviços de 1º Nível é o ponto único de contato para todos os usuários nas demandas referentes a serviços de TI, essa equipe deverá possuir conhecimentos técnicos de microinformática e de redes de computadores, de modo a resolver os chamados de menor complexidade, inerentes a esses temas – exemplo: esclarecimento de dúvidas sobre microinformática e controles de acesso aos recursos de rede;
- III- A Central de Serviços de 1º Nível deverá fazer o acompanhamento dos chamados, repassados para outros grupos solucionadores, dentre eles:
 - A) 2º Nível de atendimento, formado por atendentes especialistas de diversas áreas, distribuídos nos polos de atendimento, os quais darão continuidade ao atendimento de forma remota ou presencial;
 - B) Fornecedor interno, atualmente compreendida a Seção de Sistemas do Núcleo de TI;
 - C) Fornecedor externo, composto por empresas que prestam suporte aos sistemas processuais e administrativos e aos equipamentos de TI.
- IV- Os chamados elegíveis são chamados que podem ser resolvidos, por telefone, e serão tratados, dentro do ambiente da Central de Serviços, em 1º nível, dentro do ANS estabelecido em Contrato. A lista dos chamados elegíveis, para o atendimento dentro da Central de Serviços, deverá ser definida no início do Contrato, e atualizada, sempre que necessário;
- V- A CONTRATANTE deverá prover e manter um ambiente operacional especializado, que servirá como ponto Central de Atendimento, de todos os usuários. Dessa forma, a CONTRATADA deverá dimensionar capacidade de atendimento, para a Central de Serviços, considerando



regime estável de operação pós-implantação, em quantidade de Posições de Atendimento – PA e infraestrutura de troncos de voz, tal que:

- A) O tempo médio de espera, por um atendente, seja menor ou igual a 30 segundos;
- B) Em média, até 85% das chamadas sejam atendidas (diretamente por atendente ou encaminhadas para fila de espera), em até 30 (trinta) segundos;
- D) O tempo médio de cada chamada será de 08 (oito) minutos;
- E) O tempo médio de trabalho pós-chamada, por atendente de primeiro nível, será de 60 (sessenta) segundos;
- F) Atendimento 8 x 5 (oito horas diárias X cinco dias por semana).

4.1.3.1. FUNÇÕES DA CENTRAL DE SERVIÇOS

- I- Ser o ponto único de contato entre TI e as áreas judicial e administrativa, onde os usuários poderão registrar seus incidentes, obter ajuda e suporte na utilização dos serviços de TI;
- II- Registrar as informações sobre os incidentes de TI, de forma a possibilitar a obtenção de dados estatísticos e tomada de decisão gerencial;
- III- Executar as atividades necessárias para restaurar a operação normal dos serviços TI com base nos níveis de serviços definidos;
- IV- Atuar como componente inicial do processo de gerenciamento de incidentes e dar suporte às equipes de gerenciamento de problemas, mudanças, liberações e configurações, suporte a campo e gerenciamento de infraestrutura;
- V- Fornecer informação ao usuário, quanto ao andamento do chamado aberto;
- VI- Fornecer informações gerenciais sobre o desempenho e qualidade dos serviços de TI.

4.1.3.2. USUÁRIOS ATENDIDOS PELA CENTRAL DE SERVIÇOS

Servidores da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais - FAPEMIG;



4.1.3.3. ATIVIDADES E SERVIÇOS PRESTADOS PELA CENTRAL DE SERVIÇOS

A missão da Central de Serviços é restabelecer a operação normal dos serviços de TI o mais rápido possível, minimizando o impacto nos negócios causados por falhas de TI, ou seja, fazer o que for necessário para permitir que os usuários retornem a trabalhar de forma satisfatória. Além disso, é o ponto focal para as Requisições de Serviços destinadas à área de TI;

Os serviços prestados pela Central de Serviços são:

- A) Suporte aos Sistemas Windows (NT, Windows 2000, Windows XP, Windows Vista, 7, ou superiores, Windows Server 2003/2008 ou superiores), Linux (distribuições das famílias Red Hat, SuSE e Debian, entre outras);
- B) Suporte a Redes (incluindo LAN e WAN);
- C) Suporte a ambiente de Virtualização;
- D) Suporte de Storage;
- E) Suporte a Internet/Intranet (incluindo o Portal e serviços disponibilizados nele);
- F) Suporte a impressão;
- G) Suporte a correio eletrônico (E-mail), Filtro de Conteúdo e Antispam;
- H) Suporte a suítes de aplicativos para escritório Microsoft Office, entre outros;

4.1.3.4. INFRAESTRUTURA DA CENTRAL DE SERVIÇOS

A infraestrutura necessária para a Central de Serviços será de responsabilidade da CONTRATADA, que disponibilizará os itens abaixo:

- A) Infraestrutura de TI (servidores, microcomputadores e softwares básicos);
- B) Infraestrutura lógica de rede (switches e cabeamento estruturado);
- C) Telefonia local tendo por base Belo Horizonte -MG (0800);
- D) O Serviço de Supervisão deverá estar no ambiente operacional da Central de Atendimento, com os mesmos recursos de uma Unidade de Atendimento e deverá ser estrategicamente posicionado em função de seu grupo de operadores de atendimento;



- E) **SOLUÇÃO DE CONTINGÊNCIA** - Os serviços, objeto desta contratação, não poderão sofrer descontinuidade. Portanto, a CONTRATADA deverá providenciar e disponibilizar durante a vigência do contrato, plano emergencial que evite a descontinuidade dos serviços prestados devido a movimento grevista de seus empregados ou devido a quaisquer outras situações que possam provocar a indisponibilidade temporária dos serviços. A apresentação do plano emergencial deverá ocorrer até o final do período de estabilização dos serviços, que corresponde aos primeiros 90 (noventa) dias da contratação.

4.1.3.5. ESTRUTURA DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

- I- Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão contemplar o atendimento de 1º Nível, onde o primeiro contato com a Central de Serviços poderá ser realizado por meio de site, e-mail ou telefone (0800). Caberá à equipe de atendimento de 1º Nível registrar e buscar a solução inicial do incidente ou requisição de serviços com base em scripts e erros conhecidos;
- II- Os chamados não possíveis de solução em 1º Nível serão encaminhados para 2º;
- III- Ao 1º Nível caberá controlar todo o ciclo de ocorrências abertas até seu encerramento.

4.1.3.6. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- I- Serviço de Suporte em 1º e 2º Níveis - Os Serviços de Suporte em 1º e 2º (Remoto) Níveis estarão localizados na Central de Atendimento, nas dependências da CONTRATANTE e CONTRATADA;
- II- Mensalmente deverá ser realizada presencialmente reunião entre a Supervisão da Central de Atendimento e a equipe da CONTRATANTE a fim de apresentar relatório mensal de atividades previstas no contrato;
- III- Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial - O Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial estará localizado nas dependências da CONTRATANTE nas Sede da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais;



4.1.3.7. ATIVIDADES DA CENTRAL DE SERVIÇOS

- I- Recepcionar, registrar, priorizar e localizar todos os chamados direcionados à área de TI da CONTRATANTE;
- II- Monitorar a situação de todos os chamados registrados, acompanhando o progresso de atendimento e os acordos de níveis de serviço;
- III- Investigar e diagnosticar solução inicial dos chamados em 1º Nível, aplicando scripts e base de erros conhecidos mais simples;
- IV- Escalar e encaminhar para o grupo de suporte de 2º Nível os incidentes não solucionados pelo 1º Nível;
- V- Resolver um incidente aplicando uma solução de contorno ou definitiva, disponíveis na base de dados de erros conhecidos;
- VI- Manter os clientes informados sobre o andamento de suas requisições;
- VII- Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TI;
- VIII- Realizar pesquisas de qualidade de atendimento e satisfação do usuário, consoante parâmetros estabelecidos pelo Núcleo de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE;
- IX- Apresentar mensalmente, aos gestores do contrato, relatório de qualidade de atendimento dos usuários ao NTI da CONTRATANTE para avaliação dos níveis de serviços;
- X- Executar o processo de melhoria contínua dos procedimentos da Central de Serviços;
- XI- Informar ao gestor do respectivo processo sob anormalidades na execução de suas atividades;
- XII- Alimentar a base de conhecimento onde estão registrados os erros conhecidos, procedimentos e scripts de atendimento pelas gerências de incidentes, problemas e mudança.

4.1.3.8. REGIME DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

A CONTRATADA deverá considerar o seguinte regime de atendimento para a Central de Serviços, conforme o seguinte quadro:

TIPO DE ATENDIMENTO	REGIME DE ATENDIMENTO
---------------------	-----------------------



Atendimento e Suporte de 1º Nível às áreas	<input type="checkbox"/> Segunda a sexta-feira das 08:00h às 18:00h exceto finais de semana e feriados.
Suporte de 2º Nível às áreas	<input type="checkbox"/> Segunda a sexta-feira das 08:00h às 18:00h exceto finais de semana e feriados.

Os chamados de Sobreaviso Técnicos deverão ser encaminhados automaticamente, pelo software de registro da CONTRATADA para o canal de comunicação disponibilizado pela CONTRATADA;

Entende-se como canal de comunicação, infraestrutura da CONTRATADA capaz de receber os chamados imediatamente e acionar o Sobreaviso Técnico;

4.1.3.9. CAPACIDADE DA CENTRAL DE SERVIÇOS

A CONTRATADA deverá prover e manter um ambiente operacional especializado que servirá como ponto central de atendimento de todos os usuários da CONTRATANTE em questões pertinentes à Informática. Dessa forma, a CONTRATADA deverá atender as demandas direcionadas à Central de Serviços, considerando regime estável de modo que a capacidade de atendimento da Central de Serviços atenda, no mínimo, à distribuição abaixo em percentuais;

Regime estável de operação em quantidade de **Unidade de Serviço (US)**, que é o valor do perfil profissional utilizado na prestação dos serviços, conforme sua complexidade, de modo que a capacidade de atendimento da Central de Serviços atenda, no mínimo, à distribuição abaixo, bem como a distribuição de ocorrências descrita:

Horário	08h	09h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h
% de Chamados	6,49%	9,74%	10,39%	7,14%	5,84%	11,69%	14,29%	12,99%	13,64%	6,49%	1,30%



4.1.3.10. PROCESSO DE ATENDIMENTO

4.1.3.10.1. DESCRIÇÃO

- I- Todos os chamados referentes à Tecnologia da Informação da CONTRATANTE serão atendidos, em 1º Nível, pela Central de Serviços, que será o único ponto de contato dos usuários com o gerenciamento dos serviços de TI. Não havendo solução no 1º Nível (generalistas), o chamado deverá ser escalonado para o 2º Nível e fornecedores internos e externos, os quais serão compostos por equipes de especialistas da CONTRATADA, de fornecedores internos ou externos;
- II- Durante a vigência do contrato, esse processo de escalonamento poderá sofrer alterações, fruto de ações de melhoria contínua implantadas pelo NTI da CONTRATANTE;
- III- A empresa CONTRATADA deverá adequar o processo de atendimento (scripts e regras de negócio) às modificações submetidas em prazo a ser acordado entre as partes, sem ônus para a CONTRATANTE.

4.1.3.10.2. IDENTIFICAÇÃO E REGISTRO DE CHAMADOS

- I- A Central de Serviços registra os chamados oriundos dos diversos meios disponibilizados, tais como: telefone, intranet, internet ou registro de alarmes de eventos procedentes de ferramentas de monitoração;
- II- Todos os incidentes que ocorrerem na infraestrutura e nos serviços de TI devem obrigatoriamente ser registrados;
- III- As informações relevantes para o tratamento do chamado devem ser registradas, mantendo-as sempre atualizadas a cada alteração, para que a resolução do incidente e o tratamento da requisição de serviço possam ocorrer de maneira adequada.



4.1.3.10.3. CATEGORIZAÇÃO

- I- Categorizar um chamado significa atribuir a ele uma classificação dentro do escopo de tratamento para incidentes e requisições de serviços declarados para identificar o tipo exato do evento que está sendo registrado;
- II- Esta atividade compreende tanto a categorização de eventos que serão registrados como incidentes, quanto aqueles que serão encaminhados para o processo de requisição de serviços.

4.1.3.10.4. PRIORIZAÇÃO

- I- A priorização dos incidentes é realizada através da atribuição da Urgência (quão rápido o incidente precisa ser solucionado) e do Impacto (extensão do dano causado ao negócio pela falha) ao incidente registrado, de acordo com a regra estabelecida no processo de Gerenciamento de Incidentes;
- II- É necessário considerar outros fatores importantes no momento da definição da prioridade do incidente, tais como riscos associados, número e importância dos serviços afetados, perdas financeiras, usuário VIP (*Very Important Person*), sendo este, o usuário que tem posição de destaque ou privilégio no negócio da CONTRATANTE;
- III- Essa atividade é realizada pelo 1º Nível de atendimento e poderá ser revista no 2º Nível.

4.1.3.10.5. PESQUISA E DIAGNÓSTICO

- I- Após registrar, categorizar e priorizar o incidente, o atendente do 1º Nível provê o suporte inicial utilizando-se dos scripts de atendimento e da base de erros conhecidos existente. Se, na pesquisa da Base de Conhecimento, o incidente for encontrado, deve-se verificar se existe uma solução de contorno e se a Central de Serviços pode aplicá-la;



- II- Caso a solução não seja possível de aplicar dentro do escopo de serviços do atendimento de 1º Nível, o chamado será direcionado para grupo solucionador de 2º Nível, de acordo com as regras definidas e cadastradas no Sistema da Central de Serviços.

4.1.3.10.6. ESCALONAMENTO

Caso o incidente não possa ser resolvido na Central de Serviços, o 1º Nível de atendimento deverá escalar funcionalmente o registro de incidente ou requisição de serviços, atualizado, para o 2º Nível de atendimento que seguirá o mesmo procedimento, para o próximo nível de escalada (fornecedores externos ou contratados), caso não consiga solucionar o chamado.

4.1.3.10.7. ENCERRAMENTO DO CHAMADO

- I- Após a aplicação da solução diretamente pela Central de Serviços ou após o retorno de chamados encaminhados para o 2º Nível, o primeiro nível de atendimento deverá registrar de forma concisa e de fácil interpretação as ações tomadas para resolver o incidente;
- II- Além disso, a resolução e as ações tomadas devem ser informadas e confirmadas com o usuário, que poderá ser solicitado a responder uma pesquisa de satisfação;
- III- O contato com o usuário para encerramento do chamado será preferencialmente por telefone, podendo ser enviado e-mail, como método alternativo, caso não seja possível o contato em até dois dias úteis e em horários distintos.

4.1.3.10.8. ENCAMINHAMENTO DE CHAMADOS TÉCNICOS A TERCEIROS (Fornecedor externo ou equipes internas da FAPEMIG)

- I- Caso, durante o processo de atendimento, seja identificado que o chamado deverá resultar no acionamento de um fornecedor externo ou de equipe interna da CONTRATANTE, caberá à Central de



Serviços encaminhar o chamado e acompanhar sua resolução, monitorando os níveis de serviços prestados;

- II- Nos casos dos fornecedores externos e das equipes internas da CONTRATANTE, a Central de Serviços deverá acompanhar os acordos de níveis de serviços, emitindo relatórios mensais que demonstrem o nível de cumprimento desses acordos.

4.1.3.10.9. ESTRUTURA MÍNIMA DE SUPERVISÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

Além das Unidades de Serviço (US) dimensionadas conforme definido neste documento, a CONTRATADA deverá alocar equipe de Coordenação de Atendimento N2 e de Infraestrutura.

4.1.3.10.10. ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS

- I- Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da CONTRATADA serão estabelecidos e utilizados Acordos de Níveis de Serviços (ANS) entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos para o processo;
- II- Os indicadores de desempenho deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da CONTRATADA, através de relatório específico para tal, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo;
- III- Os ANS's devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que estará assumindo junto a CONTRATANTE;
- IV- Os primeiros dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização, durante o qual, CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes, que se mostrarem necessários, no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como, nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas;



V- As metas de níveis de serviços serão implementadas, gradualmente, durante o período de estabilização, de modo a permitir, à CONTRATADA, realizar a adequação progressiva de seus serviços, e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno, requerido pela CONTRATANTE;

VI- 4.1.3.10.10.6. A análise dos resultados destas avaliações pela CONTRATANTE resultará em advertências ou penalizações caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos de qualidade e desempenho;

4.1.3.10.11. ETAPAS PARA ADEQUAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

Após a assinatura deste contrato, um comitê formado com profissionais da empresa CONTRATADA e da CONTRATANTE deverá elaborar o Projeto de Adequação à Central de Serviços, onde deverão constar as etapas descritas abaixo. O prazo para elaboração do projeto será de até 02 (duas) semanas contado a partir da emissão da Ordem de Serviço:

Item	Descrição	Início da Atividade	Conclusão (Prazo estimado)	Entregáveis
1	ETAPA 00 Planejamento Inicial da Central de Serviços	Em até 45 (Quarenta e cinco) dias, a contar da data de assinatura do Contrato	60 (sessenta) dias (a contar do início da atividade)	IV- Termo de abertura do Projeto. V- Apresentação do Plano de Projeto. VI- Ajustes no Plano de Projeto pela CONTRATADA conforme orientações da



				<p>CONTRATANTE</p> <p>VII- Aprovação do Plano de Projeto por parte CONTRATANTE.</p>
2	<p>ETAPA 01 Ativação da Central de Serviços</p>	<p>Em até 45 (quarenta e cinco) dias, a contar da data de assinatura do Contrato</p>	<p>60 (sessenta) dias (a contar do início da atividade)</p>	<p>k) Adequação do Catálogo de Serviço.</p> <p>l) Infraestrutura básica implantada (instalada e testada):</p> <p>m) Site da Central de Serviços com todos os recursos de acesso necessários;</p> <p>n) Sistema da Central de Serviços já customizado com os dados de chamados em andamento, bem como os incidentes e problemas provenientes da base histórica da CONTRATANTE.</p> <p>o) Especificação completa dos processos de Incidentes e Requisições, validada junto a CONTRATANTE:</p> <p>p) "Scripts" de Atendimento, Procedimentos, Instruções de Trabalho, Macro fluxos de atendimento de Requisições de Serviços e Atendimento de Incidentes.</p> <p>q) Indicadores de desempenho caracterizados e medidos.</p> <p>r) Definição junto com a CONTRATANTE dos tipos de relatórios gerenciais.</p>





FAPEMIG

FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

				<p>s) Treinamento da Equipe da Central de Serviços da CONTRATADA pela CONTRATANTE no que tange a Estrutura Organizacional e ao ambiente de sistemas da CONTRATANTE. (nas dependências da CONTRATANTE).</p> <p>t) Documentação técnica para abertura de chamados;</p>
3	<p>ETAPA 02 Adequação dos Processos de Gestão de Incidentes, Problemas e Mudanças</p>	<p>Em até 30 (trinta) dias, a contar da data de assinatura do Contrato</p>	<p>60 (sessenta) dias (a contar do início da atividade)</p>	<p>e. "Scripts" de Atendimento, Macro fluxos de atendimento nos processos de incidente, problema e mudança.</p> <p>f. Adequação dos processos de incidente, problema e mudança;</p> <p>g. Treinamento quanto aos processos adequados para os analistas e gestores da CONTRATANTE.</p> <p>h. Adequação do Catálogo de Serviço.</p>
4	<p>ETAPA 03 Implantação dos Processos de Configuração e Liberação</p>	<p>Em até 80 (oitenta) dias, a contar da data de assinatura do Contrato</p>	<p>90 (noventa) dias (a contar do início da atividade)</p>	<p>d. "Scripts" de Atendimento, Macro fluxos de atendimento nos processos de configuração e liberação.</p> <p>e. Treinamento quanto aos processos implantados para os analistas e gestores da CONTRATANTE.</p> <p>f. Adequação do Catálogo de Serviço.</p>

4.1.3.10.12. SISTEMAS DE GERENCIAMENTO DE OCORRÊNCIAS

Os sistemas de informação de registro e acompanhamento de chamados (*Service Desk*) e de base de conhecimento (*Knowledge Base*) serão providos pela



CONTRATADA, e devem ser utilizados na execução dos serviços. Caberá à CONTRATADA manter atualizada a base de conhecimento com os scripts de atendimento necessários e suficientes para alcançar os níveis de serviço especificados;

4.1.3.11. PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

Descrição:

4.1.3.11.1.1. A CONTRATADA deverá executar todo o processo de gerenciamento de incidentes, de acordo com as recomendações do ITIL, de acordo com os processos, papéis e responsabilidades existentes, alocando recursos para essa gestão, ao tempo em que desempenha as atividades abaixo relacionadas:

4.1.3.11.1.1.1. Assegurar a melhoria contínua do processo e dos resultados gerados em conformidade com os níveis de serviço previstos;

4.1.3.11.1.1.2. Documentar e manter atualizado o processo, com documentos técnicos, fluxogramas, diagramas, glossários, manuais, descritivos e outros métodos de transferência de conhecimento para a CONTRATANTE;

4.1.3.11.1.1.3. Apresentar mensalmente atividades de melhoria contínua dos serviços realizadas no ambiente da CONTRATANTE.

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

A CONTRATANTE obriga-se a:

- I- Designar o gestor responsável para gerenciar o contrato.
- II- Convocar e realizar a reunião de abertura do contrato, na qual serão tratados os seguintes assuntos:
 - A) assinatura do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (vide Anexo I – G);
 - B) esclarecimentos sobre a forma de comunicação a ser adotada entre o Órgão e a contratada;
 - C) entrega dos documentos que compõem os padrões em uso na FAPEMIG, incluindo os padrões técnicos de desempenho e qualidade



- exigidos aos prestadores de serviços, bem como as normas de segurança a serem observadas;
- D)** esclarecimentos acerca da forma de validação e aceite das entregas que serão realizadas pela Contratada;
- E)** esclarecimentos acerca dos níveis de serviço previstos no contrato;
- F)** esclarecimentos relacionados ao funcionamento do Órgão, tais como: horário de trabalho, local disponível para a equipe da contratada, regimento interno do Órgão, forma de acesso dos colaboradores da contratada e demais informações pertinentes;
- G)** data de início das atividades do contrato;
- H)** repasse das ordens de serviço não finalizadas pela empresa anterior, caso aplicável;
- I)** esclarecimentos sobre demais termos contratuais.
- III-** Fornecer à Contratada, em tempo hábil, as informações necessárias à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados pela FAPEMIG.
- IV-** Especificar e estabelecer políticas e normas para execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades e regras de atendimento aos usuários, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.
- V-** Informar à Contratada as normas e procedimentos de acesso às instalações da FAPEMIG e eventuais alterações.
- VI-** Proporcionar todas as condições para que a Contratada possa desempenhar seus serviços de acordo com as determinações do Contrato, do Edital e seus Anexos, especialmente do Termo de Referência.
- VII-** Proporcionar à Contratada os espaços físicos, instalações e os meios de comunicação necessários ao desempenho e cumprimento dos níveis de serviços contratados, quando executados no ambiente físico da FAPEMIG.
- VIII-** Fornecer à Contratada solicitação expressa para execução dos serviços.
- IX-** Permitir ao pessoal técnico da Contratada, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às suas unidades para a execução das atividades objeto deste Termo de Referência, respeitadas as normas de segurança vigentes nas suas dependências.
- X-** Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitado pela Contratada por meio de seu preposto.
- XI-** Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.



- XII-** Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, por intermédio de servidores especialmente designados (Gestor e Fiscais de Contratos), anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, e os nomes dos empregados eventualmente envolvidos, e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, quando comprovada a execução total, fiel e correta dos serviços, podendo ainda sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais.
- XIII-** Notificar a contratada, por escrito, quanto a eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no curso da execução dos serviços objeto da contratação, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para a FAPEMIG, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias, fixando prazo para a sua correção.
- XIV-** Avaliar relatório mensal dos serviços executados pela Contratada, observando os indicadores e metas de níveis de serviço, conforme estabelecidos neste Termo de Referência.
- XV-** Efetuar o pagamento do valor resultante da execução dos serviços à Contratada, consoante condições estabelecidas no Termo de Referência, no Edital de licitação e no contrato.
- XVI-** Zelar para que durante toda a vigência do contrato sejam mantidas, em compatibilidade com as obrigações assumidas pela Contratada, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- XVII-** Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:
- A)** exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando nos serviços de suporte técnico aos usuários;
 - B)** indicar pessoas para compor o quadro funcional da contratada;
 - C)** 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
 - D)** considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.



Abaixo, são as obrigações previstas no Termo de Proposta e serão incluídas nas respectivas obrigações:

- I- Endereço IP (internet) para permitir acesso remoto seguro, via VPN ou conexão direta, para que a LANLINK possa atender os chamados dos usuários de TIC, da FAPEMIG, bem como, prover os serviços de suporte remoto, disponibilizando banda, em seu(s) link(s) Internet / links(s) dedicado(s), necessária à prestação dos serviços;
- II- Link de internet com garantia de banda de acordo com o serviço contratado.
- III- Permitir o acesso dos funcionários da LANLINK devidamente credenciados, às dependências das unidades da FAPEMIG, aos dados e demais informações necessárias ao desempenho das atividades, previstas na proposta comercial, ressalvados os casos de matéria sigilosa;
- IV- Disponibilizar as informações, constantes em seu sistema de controle de chamados e patrimônio, de modo a compor as informações da Solução de gerenciamento de chamados e da Solução de gerenciamento de inventário;
- V- Disponibilizar documentação técnica e treinamento, ao pessoal da LANLINK, nas soluções e aplicativos de uso exclusivo da FAPEMIG;
- VI- Prestar as informações e os esclarecimentos, que venham a ser solicitados, pela LANLINK, necessários ao desempenho das atividades previstas na proposta comercial;
- VII- Designar 02 (dois) profissionais, para atuarem, respectivamente, como ponto focal e ponto focal substituto, para atuar na gestão do contrato com a LANLINK, incluindo aprovações de relatórios mensais de níveis de serviços e de faturas;
- VIII- Disponibilizar peças de reposição e equipamentos de backup, em tempo hábil, para que a LANLINK possa executar os serviços de manutenção dos equipamentos (desktop / notebook / netbook / impressora), sem impactar os níveis de serviços contratados.

A CONTRATADA obriga-se a:

- I- Executar atividades de planejamento e instalação para garantir a completa entrega dos serviços relacionados na proposta;
- II- Gerar documentação FINAL completa da solução.



CLÁUSULA SEXTA – DO VALOR DO CONTRATO

O valor mensal do contrato é de R\$ 48.409,95 (quarenta e oito mil, quatrocentos e nove reais e noventa e cinco centavos), perfazendo o valor total para 12 (doze) meses de R\$580.919,34 (quinhentos e oitenta mil, novecentos e dezenove reais e trinta e quatro centavos).

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

CLAÚSULA SÉTIMA - DA GARANTIA

Será exigida a prestação de garantia pela ADJUDICATÁRIA, como condição para a assinatura do contrato, no percentual de 3% (três por cento) do valor total do contrato, nas modalidades previstas no Edital, observados os demais requisitos ali estabelecidos.

Não será aceita a prestação de garantia que não cubra todos os riscos ou prejuízos eventualmente decorrentes da execução do contrato, tais como a responsabilidade por multas e obrigações trabalhistas, previdenciárias ou sociais.

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

Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente, pela CONTRATANTE, para compensação de prejuízo causado no decorrer da execução contratual por conduta da CONTRATADA, esta deverá proceder à respectiva reposição no prazo de **02 (dois) dias úteis**, contados da data em que tiver sido notificada.

Após a execução do contrato, constatado o regular cumprimento de todas as obrigações a cargo da CONTRATADA, a garantia por ela prestada será liberada ou restituída e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente, deduzidos eventuais valores devidos à CONTRATANTE.



CLAÚSULA OITAVA – DA VIGÊNCIA E DA PRORROGAÇÃO

O prazo de vigência do Contrato será de 12 (doze) meses, a partir da data da sua publicação, podendo ser prorrogado, por interesse da Administração, até 60 (sessenta) meses, nos termos do inciso II do artigo 57, da Lei nº 8.666, de 1993. A Contratada não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

Toda prorrogação de contratos será precedida da realização de pesquisas de preços de mercado ou de preços contratados por outros órgãos e entidades da Administração Pública, visando a assegurar a manutenção da contratação mais vantajosa para a Administração, em relação à realização de uma nova licitação.

O contrato não poderá ser prorrogado quando:

- I- A Contratada tiver sido declarada inidônea ou suspensa no âmbito da União ou do próprio órgão contratante, enquanto perdurarem os efeitos;
- II- A Contratada não mantiver, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- III- A Contratada não concordar com a eliminação, do valor do contrato, dos custos fixos ou variáveis não renováveis que já tenham sido pagos ou amortizados no primeiro ano de vigência da contratação.

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

CLÁUSULA NONA - DO PAGAMENTO

9.1 O prazo para pagamento será de **até 30 (trinta) dias**, contados a partir da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura pela Contratada.

O pagamento somente será efetuado após o “atesto”, pelo servidor competente, da Nota Fiscal/Fatura apresentada pela Contratada, que conterà o detalhamento dos serviços executados.

O “atesto” fica condicionado à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada pela Contratada com os serviços efetivamente prestados.

Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento



ficará pendente até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

Antes do pagamento, a CONTRATANTE verificará, por meio de consulta eletrônica, a regularidade do cadastramento da CONTRATADA no SICAF e/ou nos sites oficiais, especialmente quanto à regularidade fiscal, devendo seu resultado ser impresso, autenticado e juntado ao processo de pagamento.

Quando do pagamento, será efetuado a retenção tributária prevista na legislação aplicável. Quanto ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN), será observado o disposto na Lei Complementar nº 116, de 2003, e legislação municipal aplicável.

A CONTRATADA regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação por meio de documento oficial de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

O pagamento será efetuado por meio do Sistema Integrado de Administração Financeira – SIAFI/MG, a crédito do beneficiário, em um dos bancos credenciados pelo Estado, no prazo fixado no item 9.1.

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

A CONTRATANTE não se responsabilizará por qualquer despesa que venha a ser efetuada pela CONTRATADA, que porventura não tenha sido acordada no contrato.

Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios proporcionais aos dias de atraso, apurados desde a data limite prevista para o pagamento até a data do efetivo pagamento, à taxa de 6% (seis por cento) ao ano, aplicando-se a seguinte fórmula:

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

EM = Encargos Moratórios a serem acrescidos ao valor originariamente devido



I = Índice de atualização financeira, calculado segundo a fórmula:

$$I = \frac{(6 / 100)}{365}$$

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

VP = Valor da Parcela em atraso

CLAÚSULA DÉCIMA – DO REAJUSTE

Os valores correspondentes à prestação dos serviços serão reajustados, após 12 (doze) meses, de acordo com o índice previsto pelo IPCA/IBGE ou outro oficial aprovado pelo Governo, nos termos da Resolução Conjunta SEPLAG/SEF n. 8889/13.

O reajuste não poderá alterar o equilíbrio econômico-financeiro original do contrato. O interregno mínimo de 1 (um) ano será contado:

- I- Para o primeiro reajuste: da data da publicação deste instrumento;
- II- Para os reajustes subsequentes ao primeiro: da data do último reajuste.

Os novos valores contratuais decorrentes do reajuste terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

- I- A partir da data em que se completou o cômputo do interregno mínimo de 1 (um) ano;
- II- Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão dos reajustes futuros.

Os reajustes serão formalizados por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, caso em que deverão ser formalizados por aditamento ao contrato.

CLAÚSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes deste contrato correrão à conta da dotação orçamentária 2071.19.122.701.2002.0001.339039.27.0.10.1 para o presente exercício e pelas correspondentes para os exercícios consequentes.



As despesas para o exercício futuro correrão à conta das dotações orçamentárias indicadas em termo aditivo ou apostilamento.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA FISCALIZAÇÃO

O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um representante da Administração, especialmente designado, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 6º do Decreto nº 2.271, de 1997.

O representante da Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

Além das disposições previstas nesta cláusula, a fiscalização contratual dos serviços continuados deverá seguir o disposto no Anexo IV (Guia de Fiscalização dos Contratos de Terceirização) da Instrução Normativa nº 02, de 30 de abril de 2008, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, no que couber, sem prejuízo de outras medidas que o órgão julgar necessárias, de acordo com a especificidade do objeto e do local.

A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos no Termo de Referência.

A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos seguintes aspectos, quando for o caso:

- I- Os resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada;
- II- Os recursos humanos empregados, em função da quantidade e da formação profissional exigidas;
- III- A qualidade e quantidade dos recursos materiais utilizados;
- IV- A adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida;
- V- O cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato; e
- VI- A satisfação do público usuário.



O fiscal ou gestor do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido no Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais e comunicando a autoridade competente, quando for o caso, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do artigo 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

O descumprimento total ou parcial das responsabilidades assumidas pela CONTRATADA, sobretudo quanto às obrigações e encargos sociais e trabalhistas, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no instrumento convocatório e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

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

CLAÚSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS ALTERAÇÕES

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



A CONTRATADA ficará 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 da contratação.

As supressões resultantes de acordo celebrado entre os contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento).

CLAÚSULA DÉCIMA QUARTA – DAS INFRAÇÕES E DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1 Pela inexecução parcial ou total do Contrato, a CONTRATANTE poderá aplicar, sempre por escrito, garantida a prévia defesa, a ser exercida no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis da notificação, as seguintes sanções previstas nos termos do artigo 86 à 88, da Lei Federal nº 8.666/93:

- a) advertência, que será aplicada sempre por escrito;
- b) multa, nos seguintes percentuais:
 - I- 0,1% (um décimo por cento) por dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor do contrato;
 - II- 50% (cinquenta por cento) sobre o valor do contrato, no caso de atraso superior a 30 (trinta) dias, com o conseqüente cancelamento da nota de empenho ou documento correspondente.
- c) suspensão temporária de participação em licitação;
- 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 perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea anterior.

14.2 - O recolhimento da multa prevista na alínea “b”, do item 14.1, deverá ser feito por meio de DAE – Documento de Arrecadação Estadual a favor da CONTRATANTE, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data de sua exigibilidade.

14.3 - A multa a que alude a alínea “b”, do inciso I, do item 14.1, não impede que a CONTRATANTE rescinda unilateralmente o Contrato e aplique outras sanções previstas nesta Cláusula e neste instrumento.



14.4- Nenhuma parte será responsável perante a outra pelos atrasos ocasionados por motivo de força maior ou caso fortuito.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – MEDIDAS ACAUTELADORAS

Consoante o artigo 45 da Lei nº 9.784, de 1999, a Administração Pública poderá motivadamente adotar providências acauteladoras, inclusive retendo o pagamento, como forma de prevenir a ocorrência de dano de difícil ou impossível reparação.

CLAÚSULA DÉCIMA SEXTA – DA RESCISÃO CONTRATUAL

São motivos para a rescisão do presente Contrato, nos termos do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993:

- I- o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- II- o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;
- III- a lentidão do seu cumprimento, levando a Administração a comprovar a impossibilidade da conclusão do serviço, nos prazos estipulados;
- IV- o atraso injustificado no início do serviço;
- V- a paralisação do serviço, sem justa causa e prévia comunicação à Administração;
- VI- a subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no Contrato;
- VII- o desatendimento às determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;
- VIII- o cometimento reiterado de faltas na sua execução, anotadas na forma do § 1º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993;
- IX- a decretação de falência, ou a instauração de insolvência civil;
- X- a dissolução da sociedade, ou falecimento da CONTRATADA;
- XI- a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA, que prejudique a execução do Contrato;
- XII- razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a



- que está subordinada a CONTRATANTE e exaradas no processo administrativo a que se refere o Contrato;
- XIII- a supressão, por parte da Administração, de serviços, acarretando modificação do valor inicial do Contrato além do limite permitido no § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993;
 - XIV- a suspensão de sua execução, por ordem escrita da Administração, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna, guerra, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenização pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações, mobilizações e outras previstas, assegurada à CONTRATADA, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas, até que seja normalizada a situação;
 - XV- o atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pela Administração, decorrentes de serviços, fornecimento, ou parcelas destes, já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurada à CONTRATADA o direito de optar pela suspensão de cumprimento de suas obrigações, até que seja normalizada a situação;
 - XVI- a não liberação, por parte da Administração, do objeto para execução do serviço, nos prazos contratuais;
 - XVII- a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato;
 - XVIII- o descumprimento do disposto no inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666, de 1993, sem prejuízo das sanções penais cabíveis.

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

A rescisão deste Contrato poderá ser:

- I- determinada por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII, XVII e XVIII desta cláusula;
- II- amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para a Administração;
- III- judicial, nos termos da legislação.



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

Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos XII a XVII desta cláusula, sem que haja culpa da CONTRATADA, será esta ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo ainda direito a:

- I- devolução da garantia, quando couber;
- II- pagamentos devidos pela execução do Contrato até a data da rescisão.

A rescisão por descumprimento das cláusulas contratuais acarretará a execução da garantia contratual, para ressarcimento da CONTRATANTE, e dos valores das multas e indenizações a ela devidos, bem como a retenção dos créditos decorrentes do Contrato, até o limite dos prejuízos causados à CONTRATANTE, além das sanções previstas neste instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS CASOS OMISSOS

Os casos omissos ou situações não explicitadas nas cláusulas deste Contrato serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 10.520, de 2002, no Decreto nº 5.450, de 2005, no Decreto nº 3.555, de 2000, no Decreto nº 3.722, de 2001, na Lei Complementar nº 123, de 2006, no Decreto nº 2.271, de 1997 e na Lei nº 8.666, de 1993, subsidiariamente, bem como nos demais regulamentos e normas administrativas federais, que fazem parte integrante deste Contrato, independentemente de suas transcrições.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA PUBLICAÇÃO

A validade deste Contrato depende da sua publicação em extrato, no Diário Oficial do Estado de Minas Gerais, a ser providenciada pela CONTRATANTE, no prazo e forma previstos no art.61 da Lei Federal nº 8.666/93.




CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FORO

Fica eleito o Foro da Comarca de Belo Horizonte, Minas Gerais, para dirimir quaisquer dúvidas e litígios decorrentes do cumprimento deste contrato, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

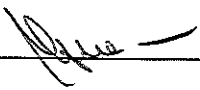
E, por estarem justas e contratadas, firmam o presente, em 4 (quatro) vias, de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo.

Belo Horizonte, 06 de março de 2017.

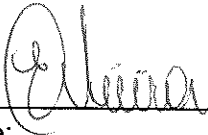

Alexander da Silva Rocha
Diretor de Planejamento, Gestão e Finanças da CONTRATANTE


Anderson Veronezi Silva
Representante da CONTRATADA

TESTEMUNHAS:



Nome:
CPF n°:
Identidade n°:



Nome:
CPF n°:
Identidade n°:





FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais - FAPEMIG
Assunto: Extrato do Contrato de Prestação de Serviços nº 2.240/2017.
Contratante: Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais – FAPEMIG. Contratada: Empresa Lanlink Serviços de Informática S/A.
Objeto: contratação dos serviços especializados em Tecnologia da Informação, englobando processos de atendimento aos usuários e gestão de serviços de TI, para operacionalização da Central de Serviços de TI na FAPEMIG. Data de assinatura: 06/03/17. Vigência: 12 (doze) meses, a partir da data de sua publicação. Valor global estimado: R\$ 580.919,34 (quinhentos e oitenta mil, novecentos e dezenove reais e trinta e quatro centavos). Dotação Orçamentária: 2071.19.122.701.2002.0001.339039.27.0.10.1. Signatários: Alexsander da Silva Rocha - Diretor de Planejamento, Gestão e Finanças da FAPEMIG e Anderson Veronezi Silva – Representante legal da Lanlink Serviços de Informática S/A.

4 cm -15 937411 - 1