

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE, ENTRE SI, CELEBRAM O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA E A EMPRESA SOLUTIS TECNOLOGIAS LTDA, NA FORMA ABAIXO:**

**CONTRATO Nº 194/2018 – SGA**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA**, pessoa jurídica de direito público, com sede na 5ª Avenida, 750, Centro Administrativo da Bahia, inscrita no CNPJ sob o Nº 04.142.491/0001-66, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado, mediante Ato de Delegação nº 70/2014, pelo seu Superintendente de Gestão Administrativa, **Frederico Welington Silveira Soares**, e a **EMPRESA SOLUTIS TECNOLOGIAS LTDA**, CNPJ nº. 12.023.465/0001-47, doravante denominada **CONTRATADA**, estabelecida à Avenida Tancredo Neves, 1186, Ed. Catabas Center, 8º andar, sala 802, Caminho das Árvores, nesta capital, representada por seus administradores Sr. **Sérgio Luiz Rammensee Pato**, CPF/MF nº [REDACTED] e Sr. **André Aluizio Oliveira da Mota**, CPF/MF nº. [REDACTED] **CELEBRAM** o presente Contrato, com supedâneo no quanto disposto na Lei Estadual-BA nº 9.433/2005, e, ainda, observado o constante no Edital de Licitação, modalidade Pregão Eletrônico nº 039/2018, tipo menor preço, protocolado sob o nº 003.0.9777/2018, o qual integra este instrumento independentemente de transcrição, mediante as cláusulas e condições seguintes:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

1.1 Constitui objeto do presente contrato a prestação de serviços técnicos especializados continuados na área de Tecnologia da Informação, para implantação e operação de Central de Serviços, incluindo o 1º (primeiro) nível remoto de atendimento e o 2º (segundo) nível remoto e presencial de atendimento, conforme as práticas preconizadas pelo modelo **ITIL– Information Technology Infrastructure Library – v3.0**, e de acordo com as especificações, condições, métricas e os níveis mínimos de desempenho e qualidade estabelecidos neste instrumento e seus apensos;

1.2 A Central de Serviços objeto deste contrato deverá seguir integralmente as seguintes funções e processos referenciados na **ITIL v3.0**:

- 1.2.1 Gerenciamento de Incidente;
- 1.2.2 Cumprimento de Requisição;
- 1.2.3 Gerenciamento de Problemas;
- 1.2.4 Central de Serviços;
- 1.2.5 Gerenciamento do Catálogo de Serviços;
- 1.2.6 Gerenciamento de Nível de Serviço;
- 1.2.7 Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço;
- 1.2.8 Gerenciamento do Conhecimento;
- 1.2.9 Gerenciamento de Mudanças;

1.3 Incluem-se no objeto contratual todas as despesas e custos necessários à plena execução do objeto, tais como aquelas relativas a insumos, mobiliários, equipamentos, softwares, deslocamentos e mão de obra especializada para a execução dos serviços;

1.4 Os Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos como parâmetro para este contrato compõem o **APENSO I** a este instrumento, o qual define regras, conceitos, indicadores de desempenho e parâmetros de aceitação e mensuração da entrega dos serviços objeto da contratação;

**CLÁUSULA SEGUNDA - DA VIGÊNCIA**

O prazo de vigência do presente Contrato é de 24 (vinte e quatro) meses, a começar em 12 de novembro de 2018 e a terminar em 11 de novembro de 2020, admitindo-se a sua prorrogação por





sucessivos períodos, limitados a 60 (sessenta) meses, nos termos do inciso II do artigo 140 da Lei Estadual-Ba nº 9.433/2005;

### CLÁUSULA TERCEIRA – DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO E DIRETRIZES PARA SUA EXECUÇÃO

#### SEÇÃO I – ESCOPO DOS SERVIÇOS

3.1 Os serviços contratados compreendem a prestação de serviços gerenciados e integrados para suporte técnico através de estabelecimento de Central de Serviços, incluindo o fornecimento e implementação de central de atendimento e de solução informatizada integrada para a gestão dos serviços e monitoramento dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), observando as melhores práticas de serviços da ITIL v3.0;

3.1.1 As especificações mínimas exigidas para a solução informatizada contratada se encontram definidas no **Termo de Referência** do procedimento licitatório que originou este contrato, e poderão ser revistas, a qualquer tempo, para melhor atendimento às necessidades do **CONTRATANTE**;

3.2 Quando do início da vigência contratual, a **CONTRATADA** deverá executar um estudo na estrutura de TI do **CONTRATANTE**, seus processos e fluxos de trabalho, tanto técnicos como administrativos. O estudo deverá ser composto, no mínimo, pelas seguintes atividades:

3.2.1 Análise e Entendimento de Processos: A **CONTRATADA** deverá estudar os processos existentes na área de TI do **CONTRATANTE**, relativos aos processos da ITIL existentes;

3.2.1.1 Para os processos não especificados pela equipe do **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá sugerir processos para aprovação pela equipe do **CONTRATANTE**;

3.2.2 Modelagem e Relatório de Recomendações: A **CONTRATADA** deverá implantar e executar os todos os processos indicados no **item 1.2 e seus subitens**, relativos à área de TI do **CONTRATANTE**, conforme o Item de Suporte a Serviços da ITIL v3.0;

3.3 A Central de Serviços, enquanto processo indicado no **item 1.2.4**, tem como função principal registrar e gerenciar todos os incidentes, solicitações de serviços e de acesso e fornecer uma interface única para todos os outros processos e atividades envolvidas. Para tanto, deverá abranger, minimamente, os serviços a seguir descritos:

3.3.1 Fornecer um ponto único de contato para os usuários dos serviços da área de TI, ou seja, constituir um Ponto Único de Contato (Single Point of Contact – SPOC), simplificando o dia-a-dia dos usuários e permitindo a área de TI ter o total controle sobre todas as comunicações recebidas;

3.3.2 Realizar os registros relacionados aos processos definidos em conjunto com o **CONTRATANTE**, cujo papel esteja atribuído a Central de Serviços;

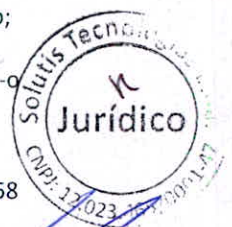
3.3.3 Prover um suporte técnico de alta qualidade para o alcance dos objetivos de negócios, dedicando uma equipe de profissionais especialmente treinada para o suporte aos serviços disponibilizados e dimensionados de acordo com as reais necessidades de suporte ao usuário;

3.3.4 Contribuir para o incremento da satisfação dos usuários com os serviços prestados pela área de TIC, pela criação de um padrão de atendimento, em conjunto com o **CONTRATANTE**, e apresentação de uma postura profissional frente aos usuários;

3.3.5 Realizar análise de problemas recorrentes e apresentação de alternativas visando a sua eliminação definitiva;

3.3.6 Produzir informações gerenciais, coletando medidas e calculando indicadores de desempenho;

3.3.7 Realizar inventário dos computadores instalados na rede do **CONTRATANTE**, mantendo-o atualizado durante a vigência do contrato;





3.3.8 Avaliar, em conjunto com o **CONTRATANTE**, o Catálogo de Serviços e Acordo de Nível de Serviços estabelecidos;

3.3.8.1 Esta avaliação deve ocorrer tanto na implantação da Central de Serviços quanto mensalmente, bem como sempre que demandada pelo **CONTRATANTE**;

3.3.8.2 A aprovação do Catálogo de Serviços alterado e de eventuais mudanças no SLA será sempre de responsabilidade do **CONTRATANTE**;

3.3.9 Alimentar a base de conhecimento e configuração (CMDDB) com os dados oriundos do inventário ou dos incidentes e problemas solucionados no suporte ao usuário;

3.3.10 Fornecer o Portal da Central de Serviços e de Conhecimento, que terá como objetivo disseminar os conhecimentos sobre a metodologia de atendimento, bem como todos os números de telefone, funcionários autorizados e pessoas responsáveis pelos atendimentos. O Portal deverá disponibilizar também, no mínimo, a base de conhecimento, oferecendo respostas a dúvidas sobre os serviços e sistemas disponíveis;

3.3.11 Elaborar e apresentar os relatórios informando a situação dos ativos inventariados;

3.3.12 São, também, de responsabilidade da Central de Serviços os seguintes serviços relativos à gestão de contratos de Acordo de Níveis de Serviços (ANS):

3.3.12.1 Acompanhamento dos chamados encaminhados para empresas contratadas (incluindo garantias) ou para o segundo nível presencial do **CONTRATANTE** (Capital) para manutenção de elementos específicos, dos seus respectivos tempos de atendimentos;

3.3.12.2 Acionamento imediato do **CONTRATANTE** quando o assunto a ser resolvido não for da sua competência;

3.3.12.3 Registro do fechamento dos chamados quando da sua efetiva finalização;

3.3.13 Aplicar os scripts e a base de conhecimento em todos os atendimentos;

3.3.14 Obrigatoriamente aplicar os padrões de telessuporte, aderente as melhores práticas de mercado;

3.3.15 Criar as escalas para atendimento às normas e resoluções legais previstas para a categoria, pausas, descansos;

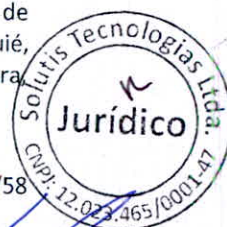
3.3.16 Informar imediatamente, o gestor de TI do **CONTRATANTE**, qualquer indisponibilidade ou falha no ambiente da Central de Serviços;

3.4 A execução do objeto contratual engloba a prestação de serviços de suporte em 1º (primeiro) nível remoto de atendimento e em 2º (segundo) nível remoto e presencial de atendimento;

3.4.1 Os serviços de suporte em 1º e 2º níveis **remotos** deverão abranger todas as unidades do **CONTRATANTE** (na Capital e em todo o interior do Estado da Bahia), enquanto os serviços de 2º nível **presencial** deverão abranger as seguintes localidades:

3.4.1.1 Todas as sedes do **CONTRATANTE** na Capital do Estado (Salvador) atendidas por sua Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI;

3.4.1.2 No interior do Estado, as sedes das Promotorias de Justiça Regionais de: Alagoinhas, Barreiras, Bom Jesus da Lapa, Brumado, Camaçari, Euclides da Cunha, Eunápolis, Feira de Santana, Guanambi, Ibotirama, Ilhéus, Irecê, Itaberaba, Itabuna, Itapetinga, Jacobina, Jequié, Juazeiro, Paulo Afonso, Porto Seguro, Santa Maria da Vitória, Santo Antônio de Jesus, Seabra, Senhor do Bonfim, Serrinha, Simões Filho, Teixeira de Freitas, Valença e Vitória da Conquista;





3.4.1.2.1 Na hipótese de restar configurada a necessidade de atendimento em nível **presencial** relativo a máquina existente nas demais sedes do **CONTRATANTE** no interior do Estado, a este incumbirá o deslocamento do equipamento para a sua respectiva sede Regional, conforme elencado no **item 3.4.1.2**, para que, então, seja finalizado o atendimento pela **CONTRATADA** (conforme chamado original);

3.4.2 Os endereços das sedes supra indicadas serão fornecidos pelo **CONTRATANTE** no início da execução contratual;

3.4.2.1 Poderão ocorrer alterações de endereço no curso da execução contratual, sem alteração de município(s) abrangido(s). Nestes casos, as mudanças serão sinalizadas à **CONTRATADA** com antecedência mínima de 15 (quinze) dias à sua efetivação;

3.4.3 São de responsabilidade da **CONTRATADA** todos os custos com deslocamentos, diárias e/ou hospedagem da equipe de 2º nível designada, sempre que for necessário atendimento *in loco*, garantindo o Acordo de Nível de Serviço estabelecido no **APENSO I**;

3.4.4 A equipe própria do **CONTRATANTE** também poderá realizar o atendimento de 2º nível presencial, a seu exclusivo critério, sem prejuízo da devida execução contratual;

3.4.5 Os atendimentos de 3º nível que se façam necessários serão executados por equipe própria do **CONTRATANTE**;

3.5 A Central de Serviços a ser instituída deverá funcionar nas dependências da sede CAB do **CONTRATANTE**, localizada na 5ª Avenida, nº 750, Centro Administrativo da Bahia, na cidade de Salvador- BA;

3.5.1 Os atendentes da Central de Serviços (atendimento inicial/triagem) devem estar alocados nas dependências da Sede CAB do **CONTRATANTE**;

3.5.2 Todos os serviços de suporte **remoto** deverão ser prestados nas dependências da Sede CAB do **CONTRATANTE**;

3.5.2.1 O suporte de 1º nível será realizado remotamente, utilizando um número de telefone FIXO exclusivo do **CONTRATANTE** para recepção das chamadas, e por meio de acesso remoto às estações de trabalho dos usuários de TI, utilizando ferramenta de acesso remoto;

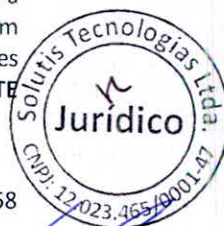
3.5.2.1.1 A ferramenta atual de acesso remoto é o TightVNC sendo que, se a **CONTRATADA** desejar utilizar ferramenta diversa desta, a mesma terá de ser analisada e aprovada pela Diretoria de Tecnologia da Informação do **CONTRATANTE**;

3.5.2.2 O suporte técnico de 2º nível remoto será realizado por meio de contato telefônico e acesso remoto autorizado pelo usuário, utilizando a ferramenta de acesso remoto às estações de trabalho dos usuários de TI com equipe alocada na Central de Serviços;

3.5.3 O suporte técnico **presencial** será realizado por meio de acesso aos locais de trabalho dos usuários de TI, presencialmente, nas unidades do **CONTRATANTE** nos **itens 3.4.1.1 e 3.4.1.2**;

3.5.3.1 De forma a facilitar o atendimento de 2º nível **presencial** na **Capital**, a **CONTRATADA** deverá lotar, no mínimo, 01 (um) técnico de segundo nível na Sede CAB e 01 (um) técnico de segundo nível na Sede Nazaré, que deverão atuar conforme processos estabelecidos e observando os SLAs acordados;

3.5.3.2 Havendo espaço físico disponível nas Sedes CAB e/ou Nazaré do **CONTRATANTE**, e com a aprovação deste, a **CONTRATADA** pode alocar seus demais técnicos de segundo nível em qualquer desses dois locais (ou em ambos). Para os serviços de 2º nível **presencial** nas unidades no **Interior** do Estado, não haverá disponibilização de espaço físico próprio do **CONTRATANTE** para esta alocação;





3.5.4 A **CONTRATADA** deverá manter nas dependências da Sede CAB do **CONTRATANTE**, em horário comercial (oito horas/dia), no mínimo, um Coordenador da Central de Serviços;

3.5.4.1 Caberá à **CONTRATADA**, definir a quantidade de coordenadores, conforme as necessidades do contrato, durante todo o período de vigência do mesmo;

3.6 A contratação abrangerá um banco de horas de **220 (duzentas e vinte) horas anuais**, a serem utilizadas após o período da implantação da Central de Serviços para:

3.6.1 **100 (cem) horas anuais** para a customização das soluções de *software* fornecidas pela **CONTRATADA**. Essas customizações podem ocorrer devido a evolução dos processos existentes ou qualquer outra demanda do **CONTRATANTE**;

3.6.2 **120 (cento e vinte) horas anuais** para outras atividades de suporte presencial continuado de segundo nível, tais como apoio técnico em eventos realizados pelo **CONTRATANTE**, em quaisquer das localidades indicadas nos itens **3.4.1.1** e **3.4.1.2**, durante período(s) de tempo previamente determinado(s);

3.6.2.1 Os atendimentos realizados através deste banco de horas não serão computados para efeito de acordo de níveis de serviço;

3.7 Os serviços objeto deste contrato não poderão sofrer solução de continuidade durante todo o prazo da sua vigência, e deverão ser executados em conformidade com as normas de segurança, higiene, qualidade e proteção ao meio ambiente que regulamentam a atividade;

3.7.1 Os serviços deverão ser executados sob a inteira responsabilidade funcional e operacional da **CONTRATADA**, sobre cujos empregados deverá manter estrita e direta fiscalização;

3.7.2 A **CONTRATADA** fica obrigada a suprir de imediato as eventuais faltas e atrasos de empregados designados para a execução contratual, realizando a necessária substituição, de modo a garantir que não haja descontinuidade na prestação dos serviços e o cumprimento dos níveis mínimos de serviços estabelecidos;

3.8 A prestação dos serviços engloba os seguintes recursos:

3.8.1 Central Telefônica e Comunicação;

3.8.2 Recursos estruturais e equipamentos;

3.8.3 Solução Informatizada;

3.8.4 Mão de obra especializada (equipe de atendimento);

#### SUBSEÇÃO I – CENTRAL TELEFÔNICA E COMUNICAÇÃO

3.9 Para a implantação da Central de Serviços nas instalações do **CONTRATANTE**, será necessário o fornecimento dos seguintes itens por parte da **CONTRATADA**:

3.9.1 Central Telefônica compatível com os requisitos deste contrato;

3.9.2 Meios de comunicação e acesso (telefones celulares, *paggers*, rádios, etc.), para comunicação entre a Central de Serviços, técnicos do 2º nível de atendimento presencial e coordenadores ou gerentes da **CONTRATADA**;

3.10 Os circuitos de dados entre a Central de Serviços e as localidades onde serão prestados os serviços de atendimento remoto serão disponibilizados pelo **CONTRATANTE** apenas para os serviços remotos;





3.11 Caso a Central Telefônica esteja localizada fora das dependências do **CONTRATANTE**, toda a infraestrutura (cabearamento, *hardwares*, *softwares*, licenças, links de comunicação etc.) e serviços necessários para interligação e configuração da mesma com o **CONTRATANTE** será por conta da **CONTRATADA**;

3.11.1 A **CONTRATADA** deverá prover link de comunicação dedicado e criptografado para comunicação entre as centrais telefônicas, com velocidade suficiente para o tráfego das informações e ligações;

3.11.2 Deve haver redundância do link de comunicação com operadora distinta, sendo que, neste caso, o mesmo pode não ser dedicado, porém todo o tráfego deve ser criptografado. A critério do **CONTRATANTE**, a Diretoria de Tecnologia da Informação deste poderá monitorar os links de comunicação, utilizando protocolo SNMP;

3.11.3 Em caso de impedimentos técnicos devidamente justificados para a instalação dos *links* de comunicação, o **CONTRATANTE** poderá provê-los, sendo que, neste caso, o valor correspondente ao uso dos mesmos poderá ser, a critério daquele, abatido do valor mensal a ser pago à **CONTRATADA**;

3.12 Caso a Central Telefônica esteja localizada nas dependências do **CONTRATANTE**, toda a infraestrutura e serviços necessários para interligação da mesma com a central telefônica do **CONTRATANTE** será por conta da **CONTRATADA**, em alinhamento prévio com as áreas técnicas do **CONTRATANTE**;

3.12.1 O modelo atual da Central Telefônica do **CONTRATANTE** é NEC SV8300. Deste modo, caso a **CONTRATADA** opte por instalar central telefônica nas dependências do **CONTRATANTE**, o protocolo de comunicação utilizado será o SIP STANDARD e serão disponibilizados até 32 canais SIP para esta interligação;

3.12.1.1 A configuração da Central Telefônica do **CONTRATANTE** será de responsabilidade deste;

3.13 O **CONTRATANTE** irá fornecer um número único de atendimento, disponível em sua Central Telefônica;

3.13.1 O **CONTRATANTE** irá fornecer número de telefone fixo à **CONTRATADA** para recebimento e retorno dos chamados, sendo que, neste último caso, só poderão ser efetuadas ligações que estejam relacionadas com chamados cadastrados na solução informatizada;

3.14 O usuário da Central de Serviços não poderá ter a sua ligação finalizada pela **CONTRATADA** antes da conclusão do atendimento;

3.15 A central telefônica da **CONTRATADA** deverá prover todas as funcionalidades necessárias para o funcionamento da Central de Serviços, além de proporcionar:

a) Controle de filas para gerenciamento dos atendimentos aos usuários na Central com as seguintes funcionalidades:

a.1) Identificar de forma individualizada cada atendente no sistema;

a.2) Gerar, pelo menos, os seguintes relatórios:

1. Ligações recebidas pelo grupo;
2. Ligações atendidas pelo grupo;
3. Ligações atendidas por cada atendente;
4. Ligações abandonadas em fila de espera;
5. Média de tempo de atendimento por atendente;
6. Média de tempo na fila de espera de atendimento;
7. Horário de *logon*, *logout* e pausa de cada atendente;
8. Quantidade de chamadas perdidas.





a.3) Monitoramento, em tempo real, que forneça as seguintes informações:

1. Atendentes logados;
  2. Atendentes disponíveis;
  3. Tempo de ligação de cada atendente;
  4. Tempo de pausa de cada atendente;
  5. Tamanho da fila de espera.
- b) Permissão ao usuário de optar por sair da fila de espera e aguardar que o sistema realize uma chamada para este usuário quando da liberação de atendentes (*call back*);
- c) Disponibilizar gravações das ligações de acordo com a necessidade do **CONTRATANTE**, quando solicitado, no prazo máximo de 08 (oito) horas úteis. A retenção deverá ser de, pelo menos, 03 (três) meses e englobar todas as ligações recebidas e realizadas pela Central. A **CONTRATADA** deve se responsabilizar pelo armazenamento e cópia de segurança das ligações gravadas;
- d) Capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila;
- e) Interface de música em espera, sendo vedada a veiculação de mensagens publicitárias, sendo permitido disponibilizar informações/orientações a pedido do **CONTRATANTE**;
- f) Possibilidade de o cliente não precisar ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada;
- g) Emissão de "eco" a cada dígito teclado pelo cliente;
- h) Permissão da liberação automática da linha telefônica quando o usuário desligar, antecipadamente, ou quando houver queda da ligação ou quando a consulta terminar;
- i) Permissão de árvores de voz desenvolvidas e implementadas conforme definição do **CONTRATANTE**;
- j) Permissão de irrestrito monitoramento, on-line, de todos os atendimentos realizados, por meio de escuta autorizada e realizada apenas por servidores do **CONTRATANTE**, com a finalidade exclusiva de averiguar a qualidade do atendimento;
- k) Registro de 100% (cem por cento) dos atendimentos realizados pelas URA's (Receptivo Eletrônico);
- l) Escuta em tempo real de ligações através da utilização de qualquer terminal telefônico, fixo ou móvel, mediante autenticação por senha e observado o item "j" acima;

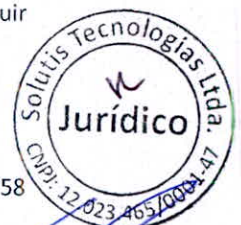
3.15.1 Será definido, pelo **CONTRATANTE**, relatório com indicadores das informações requeridas acima;

## SUBSEÇÃO II – RECURSOS ESTRUTURAIS E EQUIPAMENTOS

3.16 É de responsabilidade da **CONTRATADA** a disponibilização de todos os recursos estruturais e equipamentos necessários ao funcionamento e melhoria da Central de Serviços, bem como o Gerenciamento dos Serviços de Suporte;

3.16.1 Incumbe à **CONTRATADA** o fornecimento e manutenção das estações de trabalho (computador, monitor, teclado e mouse), softwares e impressoras necessários para a operação da Central de Serviços;

3.16.1.1 Os computadores fornecidos pela **CONTRATADA** devem ser padronizados, possuir sistema operacional compatível com o do **CONTRATANTE** (atualmente Windows 10 Pro);





3.16.1.2 O **CONTRATANTE** realizará as configurações necessárias para inclusão dos computadores da **CONTRATADA** no domínio da Instituição, assim como dos demais softwares de segurança;

3.17 O fornecimento e manutenção da solução da Central de Serviços serão de responsabilidade da **CONTRATADA**;

3.17.1 Em caso de instalação da solução no Data Center do **CONTRATANTE**, todos os custos com serviços, equipamentos, licenças ou softwares serão por conta da **CONTRATADA**. Além disso, deve haver a aprovação prévia por parte da equipe técnica da Diretoria de Tecnologia da Informação do **CONTRATANTE**;

3.18 A **CONTRATADA** deverá fornecer e manter na Central de Serviços:

3.18.1 Posições de Atendimento (PAs): disponibilização de posições de atendimento completas, aderentes às normas e legislações vigentes, compostas de: mobiliário, estações de trabalho conectadas em rede e habilitadas para o uso dos aplicativos necessários à operacionalização da Central de Serviços;

3.18.2 Terminais telefônicos *hands-free*: compatíveis com linhas telefônicas digitais, para cada uma das posições de atendimento, compostos de *headsets* individuais para cada um dos atendentes;

3.18.3 Kits de ferramentas: compatíveis com os serviços de 2º nível, para cada um dos técnicos que realizará os atendimentos presenciais, englobando todas as ferramentas necessárias para efetuar a manutenção nos equipamentos e realização dos serviços acima referidos. O kit será composto de, no mínimo:

3.18.3.1 Kit de ferramentas físicas para troca e reparo de hardware compatíveis com os descritos no catálogo de serviços;

3.18.3.2 Kit de ferramentas para manutenção básica de cabeamento estruturado incluindo diagnóstico simples e reparo;

3.18.3.3 Case HD (com HD) ou HD externo ou *pendrive*;

3.18.3.4 Drive de CD/DVD externo;

3.18.3.5 Multímetro para aferição da energia elétrica;

3.19 O **CONTRATANTE** disponibilizará, em sua sede CAB, uma sala com as dimensões **4,50 por 6,25 (perfazendo 28,12m²)**, pré-equipada com pontos lógicos, telefonia, energia e ar-condicionado para a instalação da Central de Serviços e alocação das equipes de atendimento remoto pela **CONTRATADA**, a qual deverá submeter previamente o projeto físico à aprovação do **CONTRATANTE**;

3.20 Na hipótese de alocação, pela **CONTRATADA**, de técnicos para atendimento de 2º nível presencial na sede Nazaré do **CONTRATANTE**, deverá aquela se instalar e adequar à estrutura física disponibilizada, sempre com observância às normas e legislações vigentes relativas às condições de trabalho;

### SUBSEÇÃO III – SOLUÇÃO INFORMATIZADA

3.21 A especificação da solução de Sistema Informatizado de Gerenciamento da Central de Serviços contratada se encontra descrita no **Termo de Referência** integrante do Edital que originou este instrumento;

3.22 A solução apresentada deverá permitir a modelagem de funções e processos do ITIL, inclusive adotando em sua interface a nomenclatura dos processos e funções indicados no **item 1.2 e seus subitens**;

3.23 Além dos processos e funções especificados acima, a solução informatizada deverá também ser aderente aos seguintes processos ITIL V3: gerenciamento do portfólio de serviços, gerenciamento de





evento, gerenciamento da capacidade, gerenciamento da disponibilidade, gerenciamento da continuidade do serviço e gerenciamento de liberação e implantação.

3.24 A solução informatizada para gestão de serviços pode estar hospedada tanto na **CONTRATADA** quanto no *Data Center* do **CONTRATANTE**, sendo que, em ambos os casos, todos os custos relacionados com infraestrutura (*hardware* e *software*), licenciamento e serviços (incluindo *backup*) são de responsabilidade da **CONTRATADA**.

3.24.1 No caso da hospedagem no *Data Center* do **CONTRATANTE**, deve haver uma avaliação técnica prévia do ambiente pela equipe deste;

3.25 Os processos realizados pela equipe própria do **CONTRATANTE** nos atendimentos de 2º nível presencial e de 3º nível deverão ser integrados ao *Service-Desk*, com o apoio da solução informatizada a ser fornecida, para permitir maior gerenciamento centralizado dos serviços de TI pelo **CONTRATANTE**;

3.26 Será de responsabilidade da **CONTRATADA** fornecer e manter todos os softwares necessários para a execução dos serviços prestados, exceto os fornecidos pelo **CONTRATANTE** (antivírus e acesso remoto);

3.26.1 Todos os *softwares* fornecidos pela **CONTRATADA**, assim como os respectivos bancos de dados e cópias de segurança, e que estiverem instalados fora do *Data Center* **CONTRATANTE**, deverão estar hospedados em servidores localizados em território nacional;

3.26.2 O **CONTRATANTE** só permitirá a instalação em seu *Data Center* de *softwares* originais, com a apresentação das devidas comprovações;

#### SUBSEÇÃO IV – EQUIPE DE ATENDIMENTO

3.27 A equipe de atendimento deverá ser dimensionada pela **CONTRATADA**, de forma a atender a todos os chamados dos usuários, de acordo com os níveis de atendimento estabelecidos nos processos de atendimento;

3.27.1 É de responsabilidade integral da **CONTRATADA** a definição da quantidade de profissionais com as competências requeridas, conforme esta **Subseção**, para a realização dos serviços demandados dentro dos prazos e padrões de qualidade estabelecidos e/ou acordados previamente com o **CONTRATANTE**. Da mesma forma, a **CONTRATADA** deverá considerar em seus custos operacionais todos os demais insumos necessários para a plena e perfeita realização dos trabalhos requisitados;

3.27.2 Considerando que os serviços objeto deste contrato não poderão sofrer solução de continuidade durante todo o prazo da sua vigência, a **CONTRATADA** fica obrigada a suprir de imediato as eventuais faltas e atrasos dos empregados designados para a execução contratual, realizando a necessária substituição, de modo a garantir que não haja descontinuidade na prestação dos serviços e o cumprimento tempestivo dos prazos determinados pelo SLA;

3.28 São vedadas à **CONTRATADA** a subcontratação de mão de obra e a transferência a terceiros da execução dos serviços objeto do presente instrumento, no todo ou em parte, ressalvando-se apenas os casos de cisão, fusão ou incorporação da **CONTRATADA**, desde que não impeçam os compromissos pactuados neste instrumento contratual;

3.29 Os serviços objeto deste contrato deverão ser executados por profissionais que possuam capacitação técnica compatível com as atividades profissionais ou semelhantes que lhes forem incumbidas, sob inteira responsabilidade da empresa **CONTRATADA**, que deverá orientar os mesmos quanto às suas obrigações e afazeres;

3.30 Todos os profissionais da **CONTRATADA** deverão se apresentar devidamente identificados com crachás funcionais (com foto) e portando os eventuais equipamentos de proteção individuais exigidos para as atividades executadas por cada trabalhador, nos termos da(s) norma(s) coletiva(s) de trabalho





da(s) categoria(s) e da legislação em vigor;

3.31 Todas as atividades e processos a serem executados pelos profissionais alocados na execução deste contrato deverão estar em conformidade com as recomendações da **ITIL v3.0**. Ademais, ficam estabelecidas as seguintes atividades profissionais mínimas exigidas, conforme níveis de atendimento contratados:

3.31.1 Deverão ser executadas, pelos funcionários responsáveis pela função de **Atendente da Central de Serviços**, as seguintes atividades:

3.31.1.1 Registrar todos os incidentes e requisições de serviços na Solução Informatizada de Gerenciamento, categorizando e priorizando-os;

3.31.1.2 Ser a primeira linha de investigação e diagnóstico;

3.31.1.3 Executar a gestão do ciclo de vida de incidentes e requisições de serviços, escalonando conforme for mais adequado e fechando-os quando o usuário estiver satisfeito;

3.31.1.4 Manter os usuários informados sobre o status dos serviços, incidentes e requisições;

3.31.1.5 Prover o diagnóstico e investigação no 1º Nível, conforme catálogo de serviços;

3.31.1.6 Acionar, sempre que necessário, as empresas responsáveis por garantias ou contratos vigentes de manutenção de Itens de Configuração relacionados aos serviços prestados pelo **CONTRATANTE**;

3.31.1.7 Realizar pesquisa de satisfação junto aos usuários quando do fechamento dos chamados;

3.31.1.7.1 A definição da forma de realização da pesquisa de satisfação, assim com os itens a serem avaliados, deve ser apresentada pela **CONTRATADA** para aprovação pelo **CONTRATANTE**;

3.31.1.8 Encaminhar, para os devidos responsáveis, chamados não relacionados com TI ou de suporte ao uso de sistemas corporativos não atendidos pela Central de Serviços. Esses encaminhamentos devem ser registrados na solução da Central de Serviços para extração de indicadores;

3.31.2 Incumbirá aos **técnicos de 1º nível remoto - Ponto de Atendimento (PA)** a execução das seguintes atividades/serviços:

3.31.2.1 Atender às solicitações dos Usuários do **CONTRATANTE**, registrando-as na Solução Informatizada de Gerenciamento;

3.31.2.2 Identificar os chamados, classificando-os de acordo com o seu tipo, categoria e informações relevantes;

3.31.2.3 Prover o diagnóstico e investigação no 1º Nível;

3.31.2.4 Manter os usuários informados sobre o progresso das solicitações;

3.31.2.5 Executar funções de suporte final (1º nível), verbal ou remotamente, incluindo o atendimento e o suporte aos usuários no uso do ambiente computacional sob sua responsabilidade;

3.31.2.6 Encaminhar os atendimentos para áreas específicas ou demais níveis, caso estas não possam ser resolvidas no atendimento remoto e caso o serviço em questão seja de responsabilidade do nível a ser encaminhado;





3.31.2.7 Realizar a conclusão dos chamados, após a sua efetiva finalização;

3.31.2.8 Diagnosticar e resolver, quando possível, problemas de hardware/software dos Itens de Configuração cobertos pelo contrato;

3.31.2.9 Acionar, sempre que necessário, as empresas responsáveis por garantias ou contratos vigentes de manutenção de Itens de Configuração relacionados aos serviços prestados pelo **CONTRATANTE**;

3.31.2.10 Promover o suporte ao uso de sistemas corporativos atendidos pela Central de Serviços;

3.31.2.11 Realizar pesquisa de satisfação junto aos usuários quando do fechamento dos chamados;

3.31.2.11.1 A definição da forma de realização da pesquisa de satisfação, assim com os itens a serem avaliados, deve ser apresentada pela **CONTRATADA** para aprovação pelo **CONTRATANTE**;

3.31.2.12 Encaminhar, para os devidos responsáveis, chamados não relacionados com TI ou de suporte ao uso de sistemas corporativos não atendidos pela Central de Serviços. Esses encaminhamentos devem ser registrados na solução da Central de Serviços para extração de indicadores;

3.31.3 Admitir-se-á a cumulação de atividades de atendente da Central e de técnico de 1º nível, desde que respeitadas as legislações aplicáveis a ambas as categorias profissionais (se distintas), bem como os Níveis Mínimos de Serviços estabelecido para a execução deste contrato;

3.31.4 Os serviços/atividades a serem prestados pelos **técnicos de 2º nível – Técnicos de suporte** são os seguintes:

3.31.4.1 Atender aos chamados passados pelo primeiro nível, dentro dos prazos acordados para este atendimento;

3.31.4.1.1 Atendimento de 2º nível **remoto**: realizado ainda na Central de Serviços para resolução de chamados técnicos passíveis de resolução remota, limitados ao tempo previsto para atendimento;

3.31.4.1.2 Atendimento de 2º nível **presencial** - realizado em campo nas localidades previstas nos **itens 3.4.1.1 e 3.4.1.2**: 2º nível de atendimento local, mediante o direcionamento realizado pelas equipes da Central de Serviços, cujo atendimento remoto não foi possível por questões técnicas ou de limitações de tempo;

3.31.4.2 Executar funções de suporte final, incluindo o atendimento e o suporte aos usuários no uso do ambiente computacional sob sua responsabilidade;

3.31.4.3 Instalar e configurar softwares nos microcomputadores, assegurando o acesso à rede e documentando as configurações feitas;

3.31.4.4 Instalação, configuração e manutenção de hardware/software como, por exemplo, impressoras, computadores, notebooks, scanners, netbooks, monitores de vídeo, câmeras, placas de rede e outros periféricos em geral, além de sistemas operacionais e aplicativos nos terminais de usuário;

3.31.4.5 Diagnosticar e solucionar problemas de hardware/software dos ativos cobertos pelo contrato;

3.31.4.6 Suporte operacional dos aplicativos (suíte de escritório, navegador, utilitários, assinatura digital, JAVA etc.) instalados no ambiente computacional do **CONTRATANTE**;





3.31.4.7 Documentar as soluções geradas para a solução dos incidentes;

3.31.4.8 Serviços de cabeamento (confeção e manutenção de pontos de rede, passagem de cabos, manutenção de Racks e substituição de *switches*);

3.31.4.9 Não resolvendo o incidente no 2º nível de atendimento, encaminhar para os outros níveis, descritos no Catálogo de Serviços, caso o serviço em questão seja de responsabilidade do nível a ser encaminhado;

3.31.5 Serão atividades/serviços a cargo do(s) **Coordenador(es) da Central de Atendimento:**

3.31.5.1 Exercer a função de gestão da equipe no atendimento e dos recursos empregados;

3.31.5.2 Coordenar as ações da Central de Atendimento, provendo o gestor técnico do **CONTRATANTE** com os relatórios gerenciais e as ferramentas de controle necessárias e suficientes para a auditoria dos serviços realizados, como solicitações de serviço feitas pelos usuários, indicadores de desempenho e qualidade e níveis de atendimento on-line;

3.31.5.3 Participar, juntamente com o Gestor do **CONTRATANTE**, de reuniões de acompanhamento dos trabalhos, níveis de serviço alcançados e fechamento da pontuação de período;

3.31.5.4 Atuar na motivação e facilitação do clima de profissionalismo e comprometimento da equipe;

3.31.5.5 Administrar e resolver conflitos;

3.31.5.6 Coordenar as ações de todos os níveis;

3.31.5.7 Coordenar as ações de logística necessárias ao atendimento;

3.31.5.8 Zelar pela disponibilidade e atendimento aos prazos pactuados, bem como corrigir eventuais problemas ocorridos durante a operação da Central de Serviços;

3.32 No que tange às funções de atendente da Central de Serviços e de técnicos de atendimento **remoto** (1º e 2º níveis), dever-se-á respeitar a carga horária máxima de 06 (seis) horas/dia para cada trabalhador alocado;

3.33 O **CONTRATANTE**, de forma a garantir a qualidade dos processos e dos serviços dele resultantes, exigirá da **CONTRATADA** a utilização de profissionais compatíveis com as exigências mínimas a seguir listadas:

3.33.1 1º nível - **Técnicos Atendentes da Central de Serviços (PA – Ponto de Atendimento) e Atendentes da Central de Serviços:**

a) Formação: No mínimo, curso técnico ou superior em andamento na área de TI ou áreas afins;

b) Experiência comprovada de no mínimo 01 (um) ano atuando em suporte técnico a usuários de informática e possuir conhecimentos comprovados na área de atendimento ao cliente/usuário, através de certificados, atestados ou diplomas;

c) Experiência profissional comprovada no uso do sistema operacional Windows 7 ou superior, através de certificados, atestados ou diplomas;

d) Boa capacidade de expressão (oral e escrita) na língua portuguesa;

3.33.2 2º nível - **Técnicos de Suporte:**





- a) No mínimo, curso técnico completo ou superior em andamento (50% concluído) na área de TI ou áreas afins com no mínimo;
- b) Experiência comprovada de no mínimo 02 (dois) anos atuando em suporte técnico a usuários de informática e possuir conhecimentos comprovados na área de atendimento ao cliente/usuário, através de certificados, atestados ou diplomas;
- c) Experiência profissional em diagnóstico e solução de problemas de hardware para microinformática;
- d) Experiência profissional comprovada no uso do sistema operacional Windows 7 ou superior, através de certificados, atestados ou diplomas;
- e) Conhecimentos básicos em redes TCP/IP e manutenção de cabeamento estruturado de rede; Boa capacidade de expressão (oral e escrita) na língua portuguesa;

**3.33.3 Coordenador(es) da Central de Atendimento:**

- a) Nível superior completo na área de TI, em curso reconhecido pelo MEC;
- b) Experiência mínima de 02 (dois) anos na função de coordenação de Central de Atendimento comprovado através de carteira de trabalho ou atestado técnico emitido pela empresa na qual ele exerceu esta função;
- c) Certificação ITIL V3 Foundation ou superior;
- d) Boa capacidade de expressão (oral e escrita) na língua portuguesa;

3.34 Não serão aceitos estagiários para composição da equipe de atendimento da **CONTRATADA**;

3.35 Todos os profissionais designados para a execução deste contrato deverão possuir vínculo empregatício formal com a **CONTRATADA**, devidamente comprovado;

3.36 A comprovação dos perfis de qualificação profissional exigidos nesta **Subseção** pela **CONTRATADA** deverá observar os prazos a seguir descritos:

3.36.1 Da equipe que atuará na assunção da operação atual de atendimento de TI (conforme **Subseção I da Seção V**): em até 05 (cinco) dias antes do início da assunção da operação atual;

3.36.2 Da equipe que atuará na operação da Central de Serviços nos termos da **ITIL v3.0** (conforme **Subseção II da Seção V**): em até 75 (setenta e cinco) após o início da vigência contratual;

3.36.3 Para todos os profissionais alocados e/ou substituídos no curso do contrato: em até 05 (cinco) dias antes da efetivação da alocação de mão de obra;

3.37 O **CONTRATANTE** verificará o atendimento aos requisitos individuais, bem como as documentações comprobatórias das formações, certificações, experiência e conhecimentos exigidos.

3.37.1 A comprovação da qualificação dar-se-á por meio de contratos de trabalho, diplomas, certificados e atestados de entidade idônea em nome dos profissionais;

3.37.1.1 Na ausência de certificados e diplomas em razão da natureza do requisito profissional exigido, a **CONTRATADA** deverá emitir atestado técnico de que o profissional correlato possui o perfil determinado neste contrato;

3.37.2 A qualquer tempo, o Fiscal do Contrato poderá solicitar comprovação de qualificação técnica de qualquer profissional que esteja atuando no contrato, podendo solicitar sua imediata substituição em caso de desconformidade com as exigências feitas;





3.38 A **CONTRATADA** deverá manter os perfis profissionais compatíveis com as condições exigidas durante toda a vigência contratual;

3.38.1 Não se admitirá a execução dos serviços contratados por profissionais que não possuam as qualificações técnicas mínimas indicadas neste instrumento;

3.39 O **CONTRATANTE**, a seu exclusivo critério, em respeito às práticas oriundas das políticas de segurança institucional e de segurança da informação, e considerando o nível de sensibilidade da informação a que cada funcionário tenha acesso em razão da execução dos serviços contratados, poderá realizar investigação social sobre os funcionários alocados no contrato (com dedicação exclusiva ou não), ficando-lhe resguardado, inclusive, o direito de requerer a substituição da mão de obra que entender dissonante às normas e/ou padrões institucionais;

3.39.1 Para atendimento a este item, e sem prejuízo da documentação exigida para faturamento, deverá a **CONTRATADA** apresentar a documentação indicada nos **itens 4.38.1.2 e 4.38.1.3** relativas a todos os funcionários alocados na execução contratual, no prazo máximo de 05 (cinco) dias antes da efetivação da alocação, sob pena de ser determinada a retirada do profissional da execução contratual (com os devidos reflexos no cômputo de SLA) e/ou demais sanções administrativas cabíveis;

3.39.2 Deverá a **CONTRATADA**, pelas razões expostas no **item 3.39**, evitar a rotatividade dos profissionais alocados nesta contratação. Deste modo, a substituição de quaisquer dos profissionais designados para a realização dos serviços contratados somente será permitida por outros com qualificações iguais ou superiores às exigidas neste contrato, e mediante justificativa devidamente aceita, previamente, pela **DTI do CONTRATANTE**;

3.40 No tocante à mão de obra da **CONTRATADA** alocada nas dependências do CONTRATANTE em regime de dedicação exclusiva, dever-se-á observar, adicionalmente, os seguintes regramentos:

3.40.1 A **CONTRATADA** deverá manter registros diários de entrada e saída dos locais de trabalho em relação a todos os empregados designados para atuar nas dependências do **CONTRATANTE**, bem como controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade dos mesmos, permitindo sempre à fiscalização do **CONTRATANTE** acesso aos respectivos dados;

3.40.1.1 O controle de jornada de trabalho (ponto) dos empregados, pela **CONTRATADA**, deverá obrigatoriamente ocorrer através de meio eletrônico, respeitadas as normas aplicáveis a esta hipótese, em especial a Portaria MTE nº 1.510/2009 e suas atualizações;

3.40.1.1.1 É de responsabilidade da **CONTRATADA** a aquisição, instalação, configuração, controle e manutenção dos relógios de ponto eletrônico, bem como dos respectivos quadros para guarda/alocação dos cartões individuais, conforme o caso;

3.40.1.1.2 Os locais para instalação física dos equipamentos de controle de ponto eletrônico serão indicados pelo **CONTRATANTE**, conforme regras institucionais de gestão da segurança;

3.40.1.1.3 É de integral responsabilidade da **CONTRATADA** a guarda e controle dos cartões de marcação, caso utilizados, relativos a cada um dos seus empregados;

3.40.2 A **CONTRATADA** deverá adotar as providências cabíveis a fim de proibir e impedir que seus funcionários realizem quaisquer outras atividades profissionais ou semelhantes durante o horário em que estiverem prestando os serviços objeto deste contrato;

3.40.3 É vedada aos profissionais da **CONTRATADA** alocados nas dependências do **CONTRATANTE** a utilização dos telefones deste para ligações pessoais de qualquer natureza, bem como para tratar de assuntos alheios aos serviços objetos do presente contrato, correndo por conta exclusiva da **CONTRATADA** a cobertura de tais despesas, caso verificadas;

3.40.4 As cargas horárias e as jornadas de trabalho semanais de cada trabalhador deverão respeitar as regras da legislação profissional específica, inclusive normas coletivas aplicáveis;





3.40.5 A **CONTRATADA** deverá apresentar ao **CONTRATANTE**, mensalmente e sempre que solicitado, toda a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias relativas à mão de obra alocada, nos termos das **CLÁUSULAS QUARTA e NONA**;

## SEÇÃO II – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

3.41 Serviços de suporte passíveis de execução pela **CONTRATADA** constarão do **Catálogo de Serviços**, o qual deverá estar disponível na solução informatizada contratada, com todas as funcionalidades exigidas no **Termo de Referência** integrante do Edital que originou este instrumento;

3.41.1 Constarão no Catálogo de Serviços, dentre outros: a descrição dos serviços e seus atributos; o nível inicial exigido para o atendimento (primeiro, segundo ou terceiro); o tipo de atendimento (remoto ou presencial); o impacto do serviços (baixo, médio ou alto); a definição sobre a essencialidade do serviço ou não (para fins de atendimento em plantão); o prazos de atendimento conforme a urgência;

3.41.2 Chamados de suporte de TI relativos a serviços ainda não elencados no Catálogo de Serviços deverão ser recepcionados pela Central de Serviços, e registrados na solução informatizada na condição inicial de incidente, para triagem e consequente execução do atendimento cabível pela **CONTRATADA**;

3.41.2.1 Os prazos e demais regras para atendimento de novos incidentes serão definidos entre as partes, com consequente inserção na próxima atualização do Catálogo de Serviços cabível;

3.41.3 O Catálogo de Serviços, por sua natureza dinâmica, está sujeito a inclusões, aprimoramentos e alterações ao longo do contrato;

3.42 O Catálogo deverá ser objetivo, de fácil entendimento e explicar aos usuários os serviços oferecidos e como acioná-los;

3.43 Será responsabilidade da **CONTRATADA**:

3.43.1 Participar das revisões, ajustes e manutenções do catálogo de serviços, com o auxílio do **CONTRATANTE**;

3.43.1.1 Inicialmente, esta atividade deverá ocorrer no processo de implantação da Central de Serviços, conforme cronograma indicado na **Seção III** desta **CLÁUSULA**. Após o início da operação da Central, as revisões e ajustes deverão ocorrer mensalmente e sempre quando demandado pelo **CONTRATANTE**;

3.43.1.2 A aprovação final de quaisquer alterações no Catálogo de Serviços deverá ser feita pelo **CONTRATANTE**;

3.43.2 Estabelecer interfaces e dependências entre todos os serviços, componentes de suporte e itens de configuração que estão no catálogo de serviços;

3.43.3 Proporcionar uma fonte central de informação sobre os serviços entregues com base de conhecimento e scripts de atendimento homologados junto ao **CONTRATANTE**;

3.43.4 Auxiliar para que todas as áreas de negócios tenham uma visão exata e consistente dos serviços em uso e como eles devem ser usados;

3.43.5 Proporcionar que incidentes conhecidos possam ser solucionados pelo próprio usuário, através de uma base de conhecimentos de incidentes/problemas por meio de Portal de Serviços Interativo (Web);

## SEÇÃO III - CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS





3.44 A **CONTRATADA** deverá realizar o planejamento, implantação e operacionalização da central de serviços conforme o seguinte **cronograma**:

- a) **Reunião Inicial**: em até 10 (dez) dias após o início da vigência do contrato será realizada uma reunião inicial, nas dependências do **CONTRATANTE**, oportunidade em que deverá ser apresentada a equipe técnica inicialmente vinculada ao contrato, com as suas respectivas qualificações, e o(s) Coordenador(es) da Central;
- b) **Execução do inventário eletrônico dos itens de configuração**: em até 30 (trinta) dias contados a partir do início do contrato;
- c) **Entendimento e Análise dos processos e fluxos de trabalho envolvidos e apresentação de relatório de recomendações sobre o mesmo**: em até 30 (trinta) dias contados a partir do início do contrato;
- d) **Análise do Catálogo de Serviços e Acordos dos Níveis de Serviço a ser implementado de acordo com as premissas fornecidas pelo CONTRATANTE, com consequente apresentação de relatório de recomendações sobre o mesmo**: em até 30 (trinta) dias a partir do início do contrato;
- e) Após a conclusão dos itens (c) e (d) acima, o **CONTRATANTE** terá um prazo de até 10 (dez) dias para realizar a **devolutiva dos respectivos relatórios de recomendações**.
  - e.1) A deliberação/definição final será sempre atribuição do **CONTRATANTE**;
- f) **Disponibilização da solução de gestão de serviços de TI**: em até 15 (quinze) dias a partir do início do contrato, para testes internos pela Diretoria de Tecnologia da Informação do **CONTRATANTE**;
- g) Sobre o item (f) acima, o **CONTRATANTE** terá um prazo de até 30 (trinta) dias para **testes da solução de gestão de serviços de TI e proposição dos ajustes conforme os processos estabelecidos**;
- h) **Customização da solução de gestão de serviços de TI e apresentação para o CONTRATANTE**: 30 (trinta) dias após o item (g);
- i) **Testes finais da solução de gestão de serviços de TI após customizações**: até 10 dias após o item "h";
- j) **Disponibilização definitiva da solução de gestão de serviços de TI, com processos e catálogo de serviços implementados assim como as customizações apontadas no item (h)**: até 90 (noventa) dias após o início da vigência do contrato;
- k) **Disponibilização definitiva da central telefônica com os requisitos definidos neste contrato**: até 60 (sessenta) dias após o início da vigência do contrato;
- l) **Construção, pela CONTRATADA, da base de conhecimento ,contendo informações de solução de incidentes, problemas ou atendimento de requisições de, pelo menos, 50% (cinquenta por cento) do catálogo de serviços do CONTRATANTE**: até 75 (setenta e cinco) dias após o início da vigência do contrato;
  - l.1) Os demais 50% (cinquenta por cento) devem estar concluídos em até 06 (seis) meses após o início da vigência contratual;
  - l.2) O cadastramento da base de conhecimento na solução informatizada também será responsabilidade da **CONTRATADA**;
- m) **Capacitação dos envolvidos, inclusive os que porventura venham a utilizar a solução (por exemplo, integrantes do CONTRATANTE), mas que não fazem parte do contrato**: deve estar concluída até 5 (cinco) dias antes da operação da Central de Serviços e depois do item "h" estar concluído;



- n) **Preparação e apresentação "scripts" de atendimento pela CONTRATADA:** em até 60 (sessenta) dias contados a partir do início do contrato;
- o) **Disponibilização de um painel de controle para usuários autenticados e definidos pelo CONTRATANTE:** deve estar concluído até 10 (dez) dias antes da operação da Central de Serviços;
- p) **Disponibilização do Portal da Central de Serviços e de Conhecimento:** deve estar concluído até 10 (dez) dias antes da operação da Central de Serviços;
- q) **Início da Operação da Central de Serviços:** 90 dias (noventa) dias contados a partir do início do contrato;
- r) **Apoio na divulgação da Central de Serviços:** deve estar concluído até 15 (quinze) dias antes da operação da Central de Serviços, contemplando:
  - r.1) Manual do usuário para abertura de chamados, que deverá ser validado pelo **CONTRATANTE**;
  - r.2) Até 05 (cinco) seminários presenciais de divulgação da Central de Serviços para o **CONTRATANTE**;

3.44.1 Os relatórios entregues conforme alíneas "c" e "d", acima descritos, devem ser assinados por profissional(is) com certificação *ITIL Expert*;

3.44.2 Os períodos acima definidos serão contados em dias corridos;

#### SEÇÃO IV – ASPECTOS GERAIS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.45 A execução do objeto contratual deverá respeitar as normas definidas e orientações da **Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI** do **CONTRATANTE**;

3.46 Para facilitar a gestão do contrato e o relacionamento entre as partes, a **CONTRATADA** deverá designar no ato da assinatura deste contrato, um profissional para atuar como **Preposto**, nos termos do **item 4.7 e seus subitens**, que será o seu representante junto ao **CONTRATANTE**, com atribuições de supervisionar a execução dos serviços e responder por qualquer assunto referente aos serviços prestados;

3.46.1 A designação de que trata este item não implicará em custo adicional para o **CONTRATANTE**;

3.46.2 O Preposto será também o responsável pelas atividades descritas abaixo:

3.46.2.1 Manter sua equipe atualizada frente a todas as informações operacionais e administrativas da **CONTRATADA**;


3.46.2.2 Coordenação funcional de todos os recursos da **CONTRATADA** disponibilizados para atender ao contrato;

3.46.2.3 Participar de reuniões mensais junto o **CONTRATANTE**;

3.46.2.4 Acompanhar os serviços prestados e o desempenho, tendo como premissa os Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos;

3.46.2.5 Provimento de recursos humanos necessários para a prestação do serviço contratado;

3.46.2.6 Representar o nível mais alto de escalonamento para os problemas operacionais no âmbito do **CONTRATANTE**;

  
  
17/58



3.46.2.7 Interagir com o(s) Coordenador(es) da Central de Serviços, responsável(eis) pela gestão dos serviços ora contratados;

3.46.2.8 Realizar a gestão cabível à **CONTRATADA**, quanto aos aspectos de caráter administrativo e legal do contrato;

3.46.3 A **CONTRATADA** deverá designar formalmente um substituto para o Preposto em suas ausências e/ou impedimentos, cabendo a este as mesmas atribuições e responsabilidades do titular;

3.47 Incumbe à **CONTRATADA** realizar outras atividades necessárias e de importância fundamental à execução contratual, a saber:

3.47.1 Elaborar e executar planos de treinamento contínuo dos profissionais alocados para cumprimento do contrato, com o objetivo de mantê-los atualizados e aptos a atender às requisições com agilidade, rapidez, técnica apurada e conhecimento técnico no assunto, estando permanentemente sintonizados com as reais necessidades do **CONTRATANTE**;

3.47.2 Até o 4º (quarto) mês de execução contratual, elaborar, em conjunto com o gestor técnico do contrato e o Gestor da Unidade de Qualidade e Governança de TI do **CONTRATANTE**, um Acordo Operacional e de um Plano de Qualidade dos Serviços Contratados, definindo padrões, diretrizes, políticas baseadas em padrões ITIL, fluxos e normas de procedimentos que não tenham sido definidos neste contrato, ou revisando de forma sistemática os aqui estabelecidos, de forma a assegurar a melhoria contínua dos serviços prestados;

3.47.2.1 O Acordo Operacional deverá também definir a interface e integração das informações com a equipe técnica do **CONTRATANTE** responsável pela infraestrutura de redes e telecomunicações, de forma que:

3.47.2.1.1 As mudanças necessárias sejam corretamente realizadas e informadas aos usuários;

3.47.2.1.2 As requisições de chamados sejam prontamente repassadas e acompanhadas pelo Central de Serviços;

3.47.3 Manter o bom nível da sua equipe de profissionais, para todos os seus integrantes, levando em conta na seleção dos mesmos, além da qualificação técnica apropriada, os aspectos do perfil psicológico requeridos para o bom relacionamento com os usuários do **CONTRATANTE**;

3.47.4 Promover capacitação continuada para seu quadro profissional, relacionada com as funções inerentes e demandas oriundas do **CONTRATANTE**, bem como nas novas tecnologias que venham a ser implementadas;

3.48 A **CONTRATADA**, sob orientação do **CONTRATANTE** e com o apoio deste, deverá:

3.48.1 Agir de forma proativa, dentro de um processo de melhoria contínua, de forma a assegurar a atualização e otimização dos fluxos, métodos, procedimentos operacionais e controle das atividades inerentes aos processos supracitados;

3.48.2 Estabelecer, documentar e adotar Procedimentos Operacionais e Administrativos Padrão, assegurando a sua revisão, atualização e aperfeiçoamento contínuo, durante a vigência do contrato;

3.49 A **CONTRATADA** deverá atuar na resolução de incidentes e atendimentos de requisições de serviço, de acordo com o nível de serviço estabelecido pelo **CONTRATANTE**, para todos os usuários de TI deste, por meio de um ponto único de contato, que servirá de referência para entrada e saída de qualquer informação referente ao ambiente de TI da Instituição;

3.50 Caberá à **CONTRATADA** realizar o entendimento e sugerir ao **CONTRATANTE** qualquer adequação necessária à correta operacionalização dos processos descritos no item 1.2. Caberá sempre ao **CONTRATANTE** a aprovação de novos processos ou de adequações sugeridas aos já existentes;



3.51 A **CONTRATADA** deverá fornecer um **Portal da Central de Serviços e de Conhecimento** que poderá ser hospedado nas dependências e equipamentos servidores do **CONTRATANTE** ou da **CONTRATADA**. Todos os custos decorrentes do Portal da Central de Serviços e de Conhecimento (hardware, softwares, serviços) deverão ser de responsabilidade da **CONTRATADA**;

3.51.1 A criação e manutenção do Portal serão de responsabilidade exclusiva da **CONTRATADA**;

3.51.2 O Portal terá como objetivo disseminar os conhecimentos sobre a metodologia de atendimento, bem como todos os números de telefone, funcionários autorizados e pessoas responsáveis pelos atendimentos, disponibilizando, também, a base de conhecimento, oferecendo respostas a dúvidas sobre os serviços e sistemas disponíveis;

3.51.3 A tecnologia de desenvolvimento do Portal deve ser previamente definida entre as equipes técnicas da **CONTRATADA** e do **CONTRATANTE**, sendo que a aprovação da mesma será sempre atribuição do **CONTRATANTE**;

3.52 A **CONTRATADA** deverá fornecer um **painel de controle** em tempo real com, no mínimo, as seguintes informações: atendentes logados, atendentes disponíveis, tempo de ligação de cada atendente, tempo de pausa de cada atendente e tamanho da fila de espera;

3.52.1 O acesso ao painel de controle deverá ser apenas para usuários autenticados na rede corporativa do **CONTRATANTE**, sendo que esta autenticação deve ser através do protocolo LDAP.

3.52.2 O Painel de Controle deverá ser acessado a partir do Portal da Central de Serviços e de Conhecimento.

3.53 A **CONTRATADA** deverá disponibilizar *dashboard on-line* através de *interface Web* para acompanhamento dos indicadores e níveis de serviços pelo Gestor Técnico do contrato do **CONTRATANTE**, ou servidores por ele indicados;

3.54 As soluções e condutas adotadas nos chamados deverão estar sempre alinhadas às orientações técnicas e às políticas de gerenciamento, chaves, senhas e uso do ambiente computacional, definidas pelo **CONTRATANTE**;

3.55 A **CONTRATADA** deverá estar de acordo com os itens do **PLANO DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL** (ou instrumento equivalente) do **CONTRATANTE**, disponibilizado para consulta quando solicitado;

3.56 Todas as atividades realizadas no âmbito do contrato deverão ser sustentadas por mecanismos de controle que garantam a qualidade dos serviços;

3.57 Deverão ser realizadas reuniões mensais presenciais, nas dependências do **CONTRATANTE**, envolvendo o gestor técnico do contrato, pelo **CONTRATANTE**, e o preposto e o(s) coordenador(es) da central de atendimento, pela **CONTRATADA**, com o intuito de discutir problemas e melhorias em relação à prestação do serviço;

3.57.1 A **CONTRATADA** deverá seguir as datas das reuniões mensais estabelecidas pelo **CONTRATANTE**;

3.57.1.1 No caso de a **CONTRATADA** não poder comparecer a alguma reunião, ela deverá avisar ao gestor técnico do **CONTRATANTE** com, no mínimo, um dia útil de antecedência por meio de e-mail ou correspondência formal. Neste caso, a reunião será remarcada apenas uma única vez;

3.58 O **CONTRATANTE** supervisionará todas as atividades desenvolvidas, podendo proceder a auditorias, avaliações, medições, estabelecer cronogramas e escopo dos serviços, bem como demais atividades que forem necessárias à execução e gerenciamento do contrato;

3.59 A tramitação de documentos entre o **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** deverá ser rigorosamente controlada, através de documentos protocolados;





3.60 Processos, indicadores e instruções de trabalhos desenvolvidos durante a prestação de serviços são de propriedade do **CONTRATANTE**, não cabendo à **CONTRATADA** nenhuma indenização por direitos autorais ou outros de qualquer espécie.

3.61 Toda a documentação gerada para o atendimento dos serviços contratados deverá ser entregue ao **CONTRATANTE**, na forma impressa e em meio digital;

3.62 O Processo de Execução dos Serviços e o Processo de Gestão e Fiscalização do contrato se darão conforme a Resolução Nº 102/2013 do CNMP, e suas adaptações para a realidade do objeto contratual e do **CONTRATANTE**;

#### SEÇÃO V - REGIME DE EXECUÇÃO

3.63 O Regime de execução do presente Contrato é de Execução Indireta na modalidade Empreitada por Preço Global;

##### SUBSEÇÃO I – SERVIÇOS PRESTADOS DURANTE A IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS (Assunção da operação atual de suporte em informática)

3.64 A **CONTRATADA** deverá assumir a operação dos atuais serviços de suporte em informática em até 10 (dez) dias corridos após o início da vigência do contrato;

3.64.1 A operação atual de suporte em informática consiste de:

3.64.1.1 Atendimento da Central de Serviços (telefônico, e-mail e ferramenta web);

3.64.1.2 Atendimento de primeiro e segundo níveis remotos para todo o Estado;

3.64.1.3 Atendimento de segundo nível presencial nas Sedes CAB e Nazaré;

3.64.2 Todos os profissionais alocados no período de assunção da operação atual deverão possuir os perfis profissionais mínimos indicados na **Subseção IV da Seção I** desta **CLÁUSULA**;

3.64.3 A equipe de atendimento da central de Serviços e de primeiro e segundo níveis remotos deverá ficar localizada na Sede CAB;

3.64.4 As equipes de atendimento de segundo nível presencial devem ficar localizadas na Sede CAB e na Sede Nazaré do **CONTRATANTE**;

3.64.5 A prestação de serviço será realizada utilizando-se os processos, softwares, mobiliário, equipamentos e rotinas atualmente existentes e que serão repassados pela equipe do **CONTRATANTE**, para a equipe da **CONTRATADA** ao longo do início da operação;

3.64.6 O dimensionamento da equipe deve considerar 50% (cinquenta por cento) do quantitativo de ocorrências indicado no **item 7.1.1**;

3.64.7 Durante o período de assunção da operação atual, não haverá atendimento em regime de plantão, nos termos do **item 3.71 e seus subitens**;

3.64.8 A duração estimada da prestação de serviço na forma da operação atual é de 80 (oitenta) dias sendo que, em comum acordo, este prazo pode ser prorrogado;

##### SUBSEÇÃO II – SERVIÇOS PRESTADOS APÓS A IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL (Início da operação da Central de Serviços conforme ITIL v3.0)

3.65 A partir da implantação da Central de Serviços objeto deste contrato, os chamados deverão chegar à Central de Serviços através dos seguintes meios de comunicação: telefone, Portal WEB, aplicação





*mobile*, atendimento automático (autoatendimento), *chat*, mensagens eletrônicas – *WhatsApp* ou *Telegram*, *e-mail* ou presencialmente;

3.66 Após recepcionados, os chamados deverão ser tratados adequadamente, nos termos deste contrato e do **Catálogo de Serviços** definido;

3.66.1 Exceto pelos os chamados abertos por telefone ou presencialmente, todos os demais devem passar por triagem regular para serem imputados na central dentro das suas particularidades de prioridade e impacto;

3.66.2 Ligações atendidas pela Central de Serviços que não estejam relacionadas com atendimentos descritos no Catálogo de Serviços devem ser registradas na ferramenta de gestão de serviços, porém não serão computadas para efeitos de acordo de níveis de serviços ou qualquer outro quantitativo de chamados;

3.67 Os prazos para atendimento e conclusão dos serviços pela **CONTRATADA** variarão conforme cada tipo de serviço demandado, de acordo com as definições e regras estabelecidas no **Catálogo de Serviços** e no **APENSO I** a este instrumento;

3.67.1 Situações supervenientes ocorridas na execução de cada chamado que possam implicar em eventual necessidade de revisão de prazos deverão ser comunicadas previamente ao **CONTRATANTE**, com exposição de motivos, para apreciação e deliberação;

3.68 O Acordo de Nível de Serviço será iniciado e computado a partir do registro do chamado na Solução Informatizada. Após o fechamento definitivo de uma ocorrência, caberá à Central de Serviços realizar a pesquisa de satisfação com o usuário respectivo;

3.69 Os processos definidos para a Central devem ser rigorosamente cumpridos, atendendo aos critérios para abertura e fechamento de incidentes, escalonamento para outros níveis, bem como as interfaces com os processos existentes no **CONTRATANTE**;

3.70 Dentre os motivos para abertura de registros, define-se:

3.70.1 Falha (incidente) dos equipamentos e/ou softwares básicos, de apoio e de aplicação utilizados pelos usuários no desempenho de suas tarefas profissionais;

3.70.2 Solicitações de mudanças ou substituições da configuração dos equipamentos e/ou softwares básicos, de apoio e de aplicação utilizados pelos usuários no desempenho de suas tarefas profissionais;

3.70.3 Dúvidas quanto à correta utilização dos equipamentos e/ou softwares básicos, de apoio e de aplicações utilizadas pelos usuários no desempenho de suas tarefas profissionais;

3.70.4 Outros problemas afins ou correlatos;

3.71 A operação da Central de Serviços deverá abranger atendimento **regular** e atendimento sob regime de **plantão**;

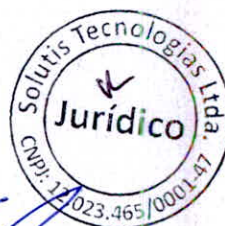
3.71.1 O **plantão** se destinará apenas ao atendimento aos serviços **essenciais**, conforme definição constante no **Catálogo de Serviços** estabelecido;

3.71.2 O funcionamento da Central de Serviços deverá observar os seguintes dias, horários e regras de atendimento:

3.71.2.1 Atendimento **regular** da Central de Serviços e do suporte em 1º e 2º níveis:

a) Horário:

a.1) Suporte remoto - das 07h às 19hs;





a.2) Suporte presencial - das 08h às 18hs;

b) Dias: Segunda a sexta-feira, exceto finais de semana, feriados nacionais e regionais ou dias com expediente suspenso em todas as unidades do **CONTRATANTE**, mediante portaria interna deste, sem interrupções;

c) Aplicação de escalas de trabalho que permitam a manutenção de contingente necessário ao cumprimento dos SLAs;

d) Durante o atendimento regular, a abertura dos chamados poderá ocorrer por qualquer dos meios de comunicação indicados no **item 3.65** acima, e a execução dos serviços de suporte ocorrerá de forma remota ou presencial, de acordo com os regimentos estabelecidos neste contrato e no Catálogo de Serviços;

3.71.2.2 Atendimento em regime de plantão da Central de Serviços:

a) Horário: engloba o período entre 19:01hs às 06:59hs de todos os dias, e o período compreendido entre 07h e 19hs nos finais de semana, feriados nacionais ou regionais e dias com expediente suspenso em todas as unidades do **CONTRATANTE**, mediante portaria interna deste;

b) Durante o plantão, abertura de chamados será feita exclusivamente por telefone. Para tanto, a **CONTRATADA** deverá fornecer número externo para contato, o qual deverá possuir DDD 71 (não podendo ser linha móvel) ou ser um 0800/4004 (ou semelhante), e que não deverá mudar ao longo da execução do contrato;

c) O atendimento aos serviços essenciais será feito sempre **por telefone ou remotamente**, mediante conexão previamente configurada e autorizada pelo **CONTRATANTE**;

d) Não haverá suporte presencial durante o período de plantão;

**SEÇÃO VI – RECEBIMENTO DO OBJETO PELO CONTRATANTE**

3.72 São passíveis de entrega e aceitação os serviços que tenham atendido aos critérios de conclusão definidos pelo **CONTRATANTE**;

3.72.1 Os serviços serão considerados entregues, para fins de recebimento provisório, após o fechamento definitivo da respectiva ocorrência, e consequente comunicação, pela **CONTRATADA**, sobre a finalização do chamado via solução informatizada;

3.72.2 Para configuração da entrega, deverão ser observados todos os processos e condições estabelecidos neste contrato e na **ITIL v3.0**;

3.72.3 Constatada qualquer inconformidade que impeça o aceite dos resultados de uma ocorrência, esta será retornada, via solução informatizada, ao status em que se encontrava antes da entrega, lançados os motivos da recusa;

3.72.3.1 A recusa implicará em continuação da contagem do prazo para atendimento originalmente definido, inclusive para efeito cômputo de eventuais índices de Nível Mínimo de Serviço;

3.72.3.2 A **CONTRATADA** deverá efetuar todas as adequações que se fizerem necessárias nos serviços, em integral cumprimento ao quanto apontado pelo **CONTRATANTE**, sem ônus adicional para este;

3.72.3.3 Todos os ajustes feitos pela **CONTRATADA** ensejarão nova(s) avaliação(ões) pelo **CONTRATANTE** até que seja dado o aceite definitivo dos serviços;

3.72.4 A notificação pelo **CONTRATANTE**, e consequente reabertura do prazo de atendimento pela



**CONTRATADA**, ocorrerão sem prejuízo do eventual desconto de valores e/ou aplicação de penalidades cabíveis, observado, inclusive, o quanto disposto no **APENSO I - Níveis Mínimos de Serviços**;

3.73 A verificação do alcance dos objetivos do **CONTRATANTE** para a presente contratação será feita com a monitoração e controle de Indicadores de Nível de Serviço definidos, conforme detalhado no **APENSO I - Níveis Mínimos de Serviços**;

3.73.1 A critério exclusivo do **CONTRATANTE**, poderão deixar de ser considerados, para apuração dos Níveis Mínimos de Serviço, os atrasos decorrentes de fatos supervenientes sofridos pela **CONTRATADA**, desde que tais fatos sejam comunicados ao **CONTRATANTE** tão logo ocorram, para que possam ser analisados quanto à pertinência;

3.73.1.1 Cabe à **CONTRATADA** provar os fatos e os seus efeitos sobre o andamento dos serviços;

3.73.2 O descumprimento de qualquer indicador do acordo de nível de serviço que não tenha sido devidamente justificado pela **CONTRATADA** e/ou que sua justificativa não tenha sido aprovada pelo **CONTRATANTE**, ensejará desconto por NMS correspondente na fatura;

3.74 Para o gerenciamento dos processos realizados pela **CONTRATADA**, o **CONTRATANTE**, através do gestor técnico do contrato, fará uso da solução informatizada de gestão de serviços contratada, para conferência dos indicadores de desempenho gerados, mediante emissão de relatórios gerenciais mensais, e sempre que entender necessário;

3.74.1 O gestor técnico do contrato, no uso de suas atribuições, fará controle da adequada prestação dos serviços durante toda a execução contratual, mediante monitoramento do SLA e da qualidade/eficiência dos atendimentos realizados, tanto por meio da solução informatizada quanto por outros meios cabíveis, inclusive por formas eventualmente definida em acordo operacional entre as partes;

3.75 O aceite definitivo dos serviços prestados ocorrerá **mensalmente**, e será dado após a validação, pelo **CONTRATANTE**, dos relatórios com todos os indicadores para os gerenciamentos dos processos ITIL, entregues pela **CONTRATADA**;

3.75.1 A validação será realizada pela equipe técnica da **DTI** do **CONTRATANTE**;

3.75.2 Após aprovação dos relatórios mensais, com consequente definição do valor do fator de ajuste aplicável a cada mês a ser faturado, a **CONTRATADA** deverá apresentar as versões finais dos relatórios aprovados, em conjunto com a documentação para faturamento, nos termos da **CLÁUSULA NONA**;

3.75.3 Somente após o aceite definitivo, a **CONTRATADA** estará apta a gerar o faturamento mensal, respeitados os procedimentos de quantificação e pagamento descritos neste contrato e **APENSO I**;

#### SEÇÃO VII – RELATÓRIO DE INDICADORES

3.76 A **CONTRATADA** deverá elaborar, até o quinto dia útil de cada mês, Relatório de indicadores, o qual deverá conter detalhamento de todas as ocorrências geradas entre o primeiro e o último dia do mês anterior;

3.76.1 Fica estabelecido o último dia de cada mês como a data base para efeitos de medição mensal;

3.77 O Relatório de Indicadores deverá conter, no mínimo:

- a) Detalhamento da utilização dos bancos de horas;
- b) Medição de cada indicador, devendo ser possível fazer auditoria dos dados utilizados para cálculo;
- d) Justificativa para os indicadores que não tiveram seus níveis de serviço não alcançados;



c) Cálculo final do Fator de Ajuste;

d) Valor a ser glosado;

#### CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

4. Além das determinações contidas na **CLÁUSULA TERCEIRA** deste contrato e no processo de Licitação que o originou – que aqui se consideram literalmente transcritas, bem como daquelas decorrentes de lei, a **CONTRATADA**, obriga-se a:

4.1 Executar o contrato de acordo com as especificações técnicas e exigências constantes no procedimento licitatório e no presente contrato, nos locais determinados, respeitando todos os prazos, dias, turnos e condições estipulados, não podendo eximir-se da obrigação, ainda que parcialmente, sob a alegação de falhas, greves/paralisações, defeitos ou falta de materiais, pessoal e/ou peças;

4.1.1 Incumbe à **CONTRATADA** solicitar ao **CONTRATANTE**, em tempo hábil, quaisquer informações ou esclarecimentos que julgar necessários, de modo a não comprometer os prazos de execução consignados;

4.2 Arcar com todas as despesas que incidem direta ou indiretamente sobre a prestação dos serviços, de acordo com as especificações dos itens e condições estabelecidas neste termo, incluindo obrigações sociais, trabalhistas, previdenciárias e tributárias;

4.3 Prover, às suas expensas, enlace de comunicação de dados para conexão de suas instalações às do **CONTRATANTE**, de forma a permitir o acesso dos profissionais alocados na execução dos serviços do contrato aos ambientes tecnológicos providos pelo **CONTRATANTE**;

4.4 Emitir relatório(s) com todos os indicadores definidos neste contrato para os gerenciamentos dos processos ITIL definidos pelo **CONTRATANTE**;

4.5 Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo **CONTRATANTE** quanto à execução das atividades previstas;

4.6 Realizar o serviço de reposição de peças quando indicado pelo **CONTRATANTE**;

4.6.1 O fornecimento das peças, quando necessário, incumbirá ao **CONTRATANTE**;

4.7 Designar por escrito **preposto** (e respectivo suplente) que detenha(m) poderes para resolução de **todas e quaisquer** possíveis ocorrências durante a execução contratual, responsabilizando-se pelo bom andamento desta;

4.7.1 Para fim de admissibilidade da preposição, o documento de designação deverá conter obrigatoriamente:

4.7.1.1 Nomes completos e CPF do preposto e seu suplente;

4.7.1.2 Delegação de poderes para resolução de toda e qualquer pendência/ocorrência relacionada aos termos e à execução deste contrato, sem distinção quanto à natureza da demanda (tais como pendências operacionais, financeiras ou de recursos humanos);

4.7.1.2.1 Somente serão admitidas reservas à delegação que, comprovadamente, estejam expressas em contrato/estatuto social da **CONTRATADA**, ou documento formal equivalente;

4.7.1.3 Números de telefone fixo e celular para contato direto e imediato;







4.7.1.4 Endereços eletrônicos (e-mails) vinculados à empresa, os quais serão utilizados como meio preferencial para envio de comunicados e notificações do **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, à exclusivo critério daquele, nos termos do **item 13.1.1 e seguintes**;

4.7.1.4.1 Somente será admitida indicação de e-mails que possuam a funcionalidade de confirmação de leitura, a fim de atender ao regramento constante no art. 51 da Lei Estadual nº 12.209/2011;

4.7.2 Quando requerido, o preposto designado deverá comparecer **pessoalmente** à sede administrativa do **CONTRATANTE**, localizada no Centro Administrativo da Bahia, em Salvador, no prazo máximo de 04 (quatro) horas, contadas da respectiva convocação;

4.7.2.1 A convocação do preposto poderá ocorrer por qualquer meio de comunicação existente entre as partes, tais como contato telefônico, e-mail, ofício e solicitação do gestor técnico do contrato;

4.7.2.2 Deverá a **CONTRATADA** assegurar que toda e qualquer convocação para comparecimento do preposto seja atendida no mesmo dia de sua ocorrência, salvo por deliberação expressa do **CONTRATANTE**;

4.7.3 A **CONTRATADA** deverá informar ao **CONTRATANTE**, expressa e antecipadamente, todo e qualquer afastamento temporário do preposto, com indicação do período total (data de início e data de encerramento) da ausência, interstício em que o respectivo suplente deverá estar à disposição para pronto atendimento;

4.7.4 A eventual substituição definitiva do preposto e/ou suplente, no curso da execução contratual, deverá obedecer a todas as formalidades exigidas para a designação original;

4.8 Reportar imediatamente aos fiscais designados pelo **CONTRATANTE** qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do **CONTRATO**;

4.9 Quando solicitados pelo **CONTRATANTE**, prestar os esclarecimentos pertinentes ao objeto do contrato no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, contadas a partir da solicitação;

4.10 Regularizar as falhas ou o funcionamento irregular observado nos serviços objeto do presente contrato, sem quaisquer ônus e quando notificada pelo **CONTRATANTE**;

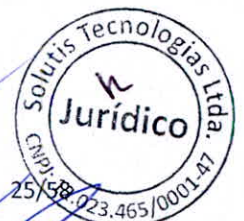
4.11 Prestar diretamente o objeto contratado, não o transferindo a outrem, no todo ou em parte, ressalvando-se apenas os casos de cisão, fusão ou incorporação da **CONTRATADA**, desde que não impeçam os compromissos pautados neste instrumento contratual;

4.12 Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no para a contratação, sob pena de rescisão contratual;

4.13 Manter, durante toda a vigência do contrato, matriz e /ou filial administrativa (com poderes para resolução que quaisquer questões contratuais), na Cidade de Salvador ou respectiva região metropolitana;

4.14 Responsabilizar-se pelo cumprimento das exigências previstas na legislação profissional específica e pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato;

4.14.1 A eventual retenção de tributos pelo **CONTRATANTE** não implicará na responsabilização deste, em hipótese alguma, por quaisquer penalidades ou gravames futuros, decorrentes de inadimplemento(s) de tributos pela **CONTRATADA**;





4.15 Pagar todos os tributos devidos sobre as atividades prestadas ao **CONTRATANTE**, bem como as contribuições e encargos trabalhistas, sociais e previdenciários, emolumentos, quaisquer insumos e outras despesas diretas e indiretas que se façam necessárias à execução dos serviços contratados;

4.16 Emitir notas fiscais/faturas de acordo com a legislação vigente, contendo descrição dos serviços, número do contrato, competência do faturamento (mês/ano), dados bancários para pagamento (conta, agência e Banco), preços unitários e valor total (conforme o caso);

4.16.1 Deverão acompanhar as notas fiscais/faturas toda a documentação exigida na **CLÁUSULA NONA**, na ordem e forma ali exigidas;

4.17 Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos próprios utilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao **CONTRATANTE** qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou danos ocorridos em suas instalações;

4.18 Arcar, quando da execução do objeto contratual, com todo e qualquer dano ou prejuízo, independentemente da natureza, causado ao **CONTRATANTE** e/ou a terceiros, ainda que por sua culpa, em consequência de erros, imperícia própria ou de auxiliares que estejam sob sua responsabilidade, bem como ressarcir ao **CONTRATANTE** todos os custos decorrentes de paralisação ou interrupção da execução do objeto contratado, exceto quando isto ocorrer por sua solicitação/exigência, ou ainda por caso fortuito ou força maior, desde que tais circunstâncias sejam formalmente comunicadas ao **CONTRATANTE** no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas após a sua ocorrência;

4.18.1 Incumbirá responsabilidade à **CONTRATADA**, inclusive, pelos danos e prejuízos oriundos de atos praticados com acesso, informação ou meios obtidos em decorrência desta, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;

4.19 Providenciar e manter atualizadas todas as licenças e alvarás junto às repartições competentes que, porventura, sejam necessários à execução do contrato;

4.20 Manter, em perfeitas condições de organização, utilização, conservação e limpeza, as instalações físicas do **CONTRATANTE**, bem como as ferramentas, equipamentos e utensílios fornecidos para a prestação dos serviços contratados;

4.21 Não introduzir, seja a que título for, nenhuma modificação na especificação do objeto contratado, sem o consentimento prévio, e por escrito, do **CONTRATANTE**;

4.22 Atender, nos prazos consignados, às recusas ou determinações, pelo **CONTRATANTE**, de adequação de serviços que não estejam sendo ou não tenham sido executados de acordo com as Normas Técnicas e/ou em conformidade com as condições deste contrato ou do processo de licitação que o originou, providenciando sua imediata reparação, substituição e/ou realização, sem ônus para o **CONTRATANTE**;

4.23 Permitir e oferecer condições para a mais ampla e completa fiscalização durante a vigência deste contrato, fornecendo informações, propiciando o acesso à documentação pertinente e à execução contratual, e atendendo às observações e exigências apresentadas pela fiscalização;

4.23.1 A **CONTRATADA** se obriga a permitir que a auditoria interna do **CONTRATANTE** e/ou auditoria externa por ele indicado tenha acesso a todos os documentos que digam respeito aos serviços prestados ao **CONTRATANTE**;

4.23.2 O **CONTRATANTE** se reserva ao direito de efetuar, a qualquer tempo, auditoria e inspeção de qualidade nos serviços realizados;

4.24 Comunicar formalmente ao **CONTRATANTE** qualquer anormalidade que interfira no bom andamento da execução do Contrato;

4.25 Garantir que todos os seus sócios, gestores, administradores, prepostos e/ou funcionários mantenham sigilo absoluto sobre quaisquer informações, dados, documentos e assuntos que tomarem conhecimento em razão da execução do objeto contratual, em particular quanto à salvaguarda de



informações sigilosas, sob pena de responsabilização civil, administrativa e/ou penal, nos termos da legislação vigente;

4.25.1 Deverá a **CONTRATADA** manter sigilo absoluto, ainda, sobre a natureza, conteúdo e andamento dos serviços, bem como sobre todas as informações, dados e documentos pertencentes ao **CONTRATANTE**, aos quais a **CONTRATADA** tenha acesso, sejam eles relativos ou não à prestação dos serviços. Tal obrigação inclui, mas sem limitar, a adoção de procedimentos adequados para armazenamento, transmissão, transporte e utilização de informações em qualquer mídia, tanto nas dependências do **CONTRATANTE** quanto em ambiente externo;

4.25.2 A **CONTRATADA** deverá, como condição para assinatura deste instrumento, firmar **TERMO DE COMPROMISSO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**, conforme minuta integrante do Edital que originou este contrato;

4.25.3 Responderá a **CONTRATADA** igualmente pelos atos e omissões de seus prepostos e funcionários

4.26 Selecionar, administrar, supervisionar e capacitar, por seus meios e com exclusiva responsabilidade, o quadro de profissionais alocados ao contrato;

4.27 Manter vínculo empregatício, atendendo as legislações trabalhistas em vigor, com todos os profissionais constantes do seu quadro que estejam dedicados à execução dos serviços contratados;

4.28 Manter, em seu quadro de funcionários, quantitativo condizente de profissionais com as qualificações mínimas exigidas, para abranger a totalidade dos serviços contratados (inclusive no tocante a prazos de atendimento), bem como quantitativo suficiente de profissionais de reserva, treinados para atuar em eventuais substituições nos casos de afastamentos/ausências legais e outras possíveis ocorrências ao longo da vigência contratual, de modo a impedir solução de continuidade na execução contratual;

4.29 Promover o imediato afastamento, da execução do objeto contratual, de empregados e/ou prepostos cuja permanência se demonstre em desacordo com este instrumento, ou, ainda, com a moralidade e a ética, correndo, por exclusiva conta da **CONTRATADA**, quaisquer ônus decorrentes das leis trabalhistas e previdenciárias, bem como qualquer outra que tal fato imponha;

4.30 Comunicar prontamente ao **CONTRATANTE** quando da inclusão, transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais alocados no contrato, para que sejam tomadas, dentre outras, as ações previstas nas políticas de gestão de identidades e de segurança orgânica do **CONTRATANTE**;

4.31 Cumprir todas as exigências previstas na legislação trabalhista, previdenciária e social, bem como nas convenções, acordos e dissídios coletivos firmados em favor da(s) categoria(s) profissional(ais), observando, inclusive, o que se refere à jornada de trabalho e à eventual obrigatoriedade de promoção regular de curso de formação/aperfeiçoamento/reciclagem de seus empregados, nos termos e prazos exigidos pelas normas;

4.32 Determinar e providenciar a realização regular dos exames de saúde ocupacional dos empregados designados à execução do objeto deste instrumento, conforme a legislação aplicável à matéria, a norma coletiva de trabalho da categoria profissional, a Norma Regulamentadora instituída pelo Ministério do Trabalho e Emprego e demais regulamentações cabíveis;

4.33 Realizar e comprovar o pagamento, nos prazos legais, de todas as remunerações, auxílios e indenizações cabíveis e previstas na Legislação Trabalhista, arcar com todas as despesas decorrentes de transporte, fardamento, alimentação e todas as demais obrigações especificadas em normas coletivas aplicáveis, além de todos os encargos previdenciários relativos aos empregados alocados para atividades relacionadas com a execução do presente contrato, sendo-lhe defeso invocar a existência deste para tentar eximir-se daquelas obrigações ou transferi-las ao **CONTRATANTE**;

4.34 Responsabilizar-se pelo comportamento dos seus empregados e por quaisquer danos que estes ou seus prepostos venham porventura ocasionar ao **CONTRATANTE**, ou a terceiros, durante a execução dos





serviços, podendo o **CONTRATANTE** descontar o valor correspondente ao dano dos pagamentos devidos;

4.35 Respeitar e fazer com que seus empregados respeitem as normas gerais de segurança do trabalho, identificação, disciplina e outros regulamentos instituídos pelo **CONTRATANTE**, bem como atentar para as regras de cortesia nos locais onde serão executados os serviços objeto deste Contrato;

4.36 Cumprir as normas de segurança orgânica e demais regulamentos do **CONTRATANTE**, enquanto atuando em suas instalações, exigindo de seus funcionários a fiel observância dos preceitos ali estabelecidos, especialmente quanto à utilização, manutenção e a segurança das instalações;

4.37 Responder perante o **CONTRATANTE** no que concerne à conduta, frequência, pontualidade e assiduidade dos empregados designados para atividades relacionadas com a execução do presente contrato, substituindo-os, sem ônus, em caso de ausências e atrasos, por motivo justificado ou não;

4.37.1 Em se tratando de ausência eventual de empregado, a reposição da mão-de obra deverá ser imediata;

4.37.2 As substituições e inclusões de pessoal alocado deverão sempre observar as disposições aplicáveis dos **itens 3.36.3 e 3.39.1**;

4.37.3 Para fins de faturamento, a **CONTRATADA** também deverá apresentar ao **CONTRATANTE** toda a documentação trabalhista/social/previdenciária exigida neste instrumento, relativa ao empregado alocado como substituto eventual ou definitivo nas dependências do **CONTRATANTE**, como condição para pagamento integral da fatura correspondente;

4.37.4 Em caso de desligamento definitivo do quadro funcional da **CONTRATADA** de empregado(s) vinculado(s) ao presente contrato, tal fato deverá ser comunicado imediata e expressamente ao **CONTRATANTE**, bem como deverão ser respeitados todos os termos, prazos e condições para a rescisão do vínculo laboral previstos na Legislação Trabalhista e na norma coletiva da categoria, com suas eventuais alterações;

4.38 Apresentar, **no primeiro faturamento dos serviços prestados, no faturamento do mês de início da operação da central de serviços e sempre que necessário** (hipóteses de substituição e/ou acréscimo de funcionário alocado nas dependências do **CONTRATANTE**):

4.38.1 Relação de nomes completos de todos os empregados envolvidos na execução contratual, organizada por ordem alfabética e com indicação da função exercida por cada trabalhador (nos termos da norma coletiva aplicável), acompanhada de cópias dos seguintes documentos relativos aos trabalhadores relacionados:

4.38.1.1 Carteiras de Trabalho e Previdência Social devidamente assinadas em consonância com os ditames legais, especialmente no tocante à identificação do empregado e da função exercida;

4.38.1.2 Documentos de identidade (Registro Geral);

4.38.1.3 Cadastros de Pessoa Física (CPF);

4.38.1.4 Exames médicos admissionais, que comprovem a plena aptidão para o exercício profissional específico do objeto deste contrato;

4.38.1.5 Comprovação nominal da contratação de Plano de Assistência à Saúde relativo a todos os trabalhadores destacados para a execução do contrato, nos termos da norma coletiva da respectiva categoria profissional;

4.38.1.5.1 Deverá ser apresentada, igualmente, cópia do contrato celebrado com a Operadora do Plano de Saúde contratada;



4.38.1.6 Na hipótese de contratação de novo(s) funcionário(s), o(s) contrato(s) de experiência firmado entre as partes, adequado aos ditames legais;

4.38.1.6.1 Na hipótese de celebração de contrato por tempo indeterminado, tal circunstância deverá ser expressamente informada pela **CONTRATADA**;

4.38.1.6.2 Caso haja prorrogação do contrato de experiência, deverá ser remetida ao **CONTRATANTE** cópia do novo instrumento, impreterivelmente no primeiro dia útil subsequente à celebração;

4.39 Apresentar **mensalmente** ao **CONTRATANTE**, no que se refere aos empregados alocados nas dependências do CONTRATANTE:

4.39.1 Espelho da folha de pagamento específica e exclusiva a tais empregados;

4.39.1.1 A folha deverá discriminar individual e nominalmente os funcionários, organizando-os em ordem alfabética (preferencialmente). Deverá, igualmente, conter as informações individualizadas relativas a:

a) Valores devidos aos funcionários a título de remuneração, de modo a englobar e discriminar todos os valores que a compõem, tais como vencimentos básicos (horas normais), abonos, gratificações, auxílios, bônus, adicionais e horas extraordinárias, quando devidos;

b) Descontos legais e convencionados;

c) Valores de proventos brutos e líquidos;

d) A situação funcional de cada trabalhador vinculado à execução deste contrato, discriminando entre "ativo", "em férias", "afastado" ou "desligado", admitindo-se termos similares;

4.39.2 Relação completa de todos os empregados alocados, organizada por ordem alfabética e contendo, minimamente:

4.39.2.1 Nomes completos e números de inscrição no CPF/MF;

4.39.2.2 Indicação da função exercida por cada empregado, com a respectiva indicação de jornada de trabalho;

4.39.3 Relação completa de todos os empregados alocados substituídos ao longo do mês (com indicação de substituto e substituído), seja em razão de férias, folgas ou faltas;

4.39.3.1 É facultado à **CONTRATADA** apresentar relação única consolidando as informações constantes nos **itens 4.39.2 e 4.39.3**;

4.39.4 No tocante aos funcionários em gozo de férias no respectivo mês:

4.39.4.1 Comprovação da entrega dos Avisos de Férias com respeito à antecedência mínima de 30 (trinta) dias ao período de gozo pelos respectivos empregados;

4.39.4.2 Cópias dos Recibos de Férias, os quais deverão conter detalhamento (memória de cálculo) dos valores devidos;

4.39.4.3 Comprovante de pagamento bancário efetuado dentro do prazo legal;

4.39.5 Relação dos funcionários que foram desvinculados do contrato, com indicação de fundamentos e dos substitutos respectivos;





4.39.5.1 Na hipótese de não haver desligamento de funcionários em determinado mês, a **CONTRATADA** deverá declarar por escrito tal circunstância;

4.39.5.2 Em caso de desligamento definitivo do quadro funcional da **CONTRATADA** de empregado(s) vinculado(s) ao presente contrato, esta deverá apresentar toda a documentação relativa à(s) rescisão(s) do(s) contrato(s) de trabalho, a englobar:

4.39.5.2.1 Comprovação da Notificação de Aviso Prévio com observância ao prazo legal **OU** do pagamento da respectiva indenização;

4.39.5.2.1.1 Somente se admitirá, como prova de notificação válida de aviso prévio, documento datado e assinado pelas partes (empregador e empregado) que contenha integralmente:

a) Dados pessoais do empregado: nome completo, CPF, profissão exercida, jornada de trabalho;

b) Indicação da data de admissão do funcionário pela **CONTRATADA** (independentemente do início da vigência deste contrato ou da respectiva alocação do funcionário na execução deste), com consequente indicação expressa da quantidade de dias de aviso prévio exigíveis, nos termos da Lei Federal nº 12.506/2011;

c) Indicação do período (início e encerramento) de cumprimento do aviso prévio;

d) Indicação da opção feita pelo empregado para cumprimento da jornada de trabalho durante o aviso prévio, nos termos do art. 488 da CLT;

4.39.5.2.1.2 O(s) documento(s) apresentados deverá(ão) comprovar o devido respeito aos prazos exigíveis pela legislação vigente, tanto no que se refere ao período total de aviso concedido quanto ao tocante à antecedência devida para comunicação ao trabalhador, sob pena de ser exigida da **CONTRATADA** a comprovação do pagamento da indenização cabível;

4.39.5.2.1.3 Na hipótese de restar desconfigurado o aviso prévio nos termos da lei, em razão de descumprimento da jornada consignada nos termos do **item 4.39.5.2.1.1, alínea "d"** (casos em que o trabalhador cumpra jornada maior do que a acordada), deverá a **CONTRATADA** realizar o pagamento da indenização cabível;

4.39.5.2.2 Carteira de Trabalho atualizada com a respectiva anotação, cuja data indicada no campo "data saída" deverá coincidir com aquela indicada no Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho;

4.39.5.2.3 Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho, com especificação de natureza e valor de cada parcela paga ao empregado, devidamente assinado pelas partes;

4.39.5.2.3.1 O termo deverá consignar o pagamento das verbas previstas nos artigos 477, §8º, e/ou artigo 479, ambos da CLT, caso configuradas as respectivas hipóteses legais no caso concreto;

4.39.5.2.4 Termo de Homologação de Rescisão de Contrato de Trabalho, para os trabalhadores cujos contratos ultrapassam o período de 01 (um) ano de duração, devidamente assinado pelas partes e pelo representante do Sindicato laboral;

4.39.5.2.5 Termo de quitação da rescisão do contrato de trabalho, acompanhado do seu respectivo comprovante de pagamento dentro do prazo legalmente estabelecido, conforme artigo 477, §6º, da CLT;

4.39.5.2.6 Guia de recolhimento do FGTS incidente sobre as verbas rescisórias (GRRF), acompanhada da comprovação do respectivo pagamento e do demonstrativo do trabalhador



de recolhimento FGTS Rescisório, cujo valor definido como "Valor Devido pela Empresa" deverá guardar identidade de valor com o campo "Total a Recolher" da GRRF;

4.39.5.2.7 Extrato de conta vinculada para fins rescisórios, referente ao FGTS, emitido pela Caixa Econômica Federal;

4.39.5.2.8 Demonstrativo de recolhimento do INSS incidente sobre as verbas rescisórias na GFIP relativa ao mês da rescisão, acompanhada da comprovação do respectivo pagamento através da GPS;

4.39.5.2.9 Extrato analítico da conta vinculada do FGTS;

4.39.5.2.10 Extrato de vínculos e contribuições à Previdência, que abranja a integralidade do período de vinculação do funcionário a este contrato;

4.39.5.2.11 Exame médico demissional;

4.39.6 Cópias dos controles/relatórios de ponto dos empregados, nos termos do **item 4.40 e seu subitem**;

4.39.7 Documentações/comprovações exigíveis em razão da legislação aplicável à matéria, inclusive no tocante a normas previstas em instrumentos coletivos concernentes à categoria profissional;

4.39.8 Todas as demais documentações e comprovações relativas a todos os pagamentos e obrigações discriminados na **CLÁUSULA NONA** e nesta **CLÁUSULA**, nos termos definidos em contrato;

4.40 Realizar controles de frequência e jornada de trabalho (dias e horas trabalhados) de todos os empregados alocados nas dependências do **CONTRATANTE**, através de ponto eletrônico, observado o quanto disposto no **item 3.40.1 e seus subitens**, bem como a legislação aplicável à matéria e a súmula nº 338 do Tribunal Superior do Trabalho;

4.40.1 Os controles feitos por meio eletrônico obrigatoriamente deverão atender integralmente aos termos da Portaria MTE nº 1.510/2009 e suas atualizações/complementações legais;

4.41 Realizar os pagamentos aos empregados alocados nas dependências do **CONTRATANTE** (inclusive substitutos):

4.41.1 Das **remunerações e demais verbas devidas (previstas em folha analítica de pagamento)**, incondicionalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente àquele trabalhado, através de depósito em conta bancária;

4.41.1.1 O pagamento das remunerações deverá sempre observar os pisos salariais definidos para cada categoria profissional, sendo defeso à **CONTRATADA** pagar montante bruto a menor e/ou realizar descontos para além daqueles legalmente previstos ou permitidos;

4.41.2 Dos valores devidos a título de **gratificação natalina** (décimo terceiro salário), em duas parcelas anuais, na estrita forma e nos exatos prazos previstos na Lei Federal nº 4.749, de 12 de agosto de 1965, através de depósito em conta bancária;

4.41.3 Dos valores devidos a título de **auxílio-transporte** e **auxílio-alimentação**, impreterivelmente até o último dia útil do mês anterior ao da prestação dos serviços;

4.41.3.1 Nos termos do Decreto Federal nº 95.247/1987, o pagamento do auxílio-transporte, quando cabível, deverá ocorrer mediante fornecimento de "vale-transporte", através das empresas operadoras do sistema de transporte coletivo público no Município, de acordo com as tarifas definidas pela municipalidade;





4.41.3.1.1 Excepcionalmente, na eventual hipótese de impossibilidade temporária de adimplemento de auxílio-transporte através de empresa operadora de sistema de transporte coletivo, o pagamento dos valores devidos à título de auxílio-transporte deverão ser feitos mediante depósito em conta bancária de titularidade dos empregados;

4.41.3.1.2 A **CONTRATADA** deverá participar dos gastos de deslocamento do trabalhador com a ajuda de custo equivalente à parcela que exceder a 6% (seis por cento) de seu salário básico;

4.41.3.2 O pagamento de auxílio-alimentação deverá estar de acordo com os valores definidos pela norma coletiva que abrange cada categoria profissional, e ser realizado, preferencialmente, mediante depósito em conta bancária de titularidade dos empregados. Entretanto, poderá a **CONTRATADA** realizar a respectiva quitação por intermédio de empresa de fornecimento de "vale-refeição" e "vale-alimentação", mediante apresentação prévia do respectivo contrato ao **CONTRATANTE**;

4.41.4 Dos valores devidos a título de **férias e prêmios de férias**, impreterivelmente até dois dias antes dos respectivos períodos de gozo, através de depósito em conta bancária;

4.42 Fornecer aos empregados alocados na execução deste contrato:

4.42.1 Crachás funcionais, os quais deverão ser utilizados durante todo o período em que os funcionários permanecerem nas dependências do **CONTRATANTE** - ou em local por este indicado;

4.42.2 Equipamentos de proteção individual adequados a cada uma das atividades desenvolvidas, responsabilizando-se pelo uso adequado e obrigatório;

4.42.2.1 O fornecimento e a substituição periódica dos equipamentos de proteção individual deverão ocorrer nos estritos termos das convenções coletivas de trabalho das respectivas categorias profissionais e conforme as normas regulamentadoras aplicáveis às atividades desenvolvidas;

4.42.2.2 A entrega dos materiais deverá ser comprovada ao **CONTRATANTE** mediante apresentação de recibos datados e assinados por todos os empregados;

4.43 Contratar em favor de seus empregados Plano de Assistência à Saúde, atendidas as disposições específicas da norma coletiva em vigor, inclusive no que tange ao custeio, devendo apresentar ao **CONTRATANTE** cópia do contrato celebrado com a Operadora de Plano de Saúde contratada;

4.44 Apresentar ao **CONTRATANTE** todas as alterações legislativas, bem como dissídios, acordos e convenções coletivas de trabalho pertinentes aos serviços contratados, no prazo máximo de 15 (quinze) dias após a sua homologação ou publicação, conforme o caso;

4.44.1 Quando da assinatura deste contrato, deverá a **CONTRATADA** apresentar a convenção/acordo/dissídio em vigor aplicável à execução contratual, observadas as regras relativas a enquadramento conforme atividade econômica e âmbito territorial de aplicação;

4.45 Subscrever procuração (ou documento equivalente) que autorize o **CONTRATANTE**, a qualquer tempo, a ter acesso direto às informações sobre recolhimentos de FGTS junto à Caixa Econômica Federal e de INSS junto à Previdência Social, nos termos por estas Instituições definidos, relativamente aos empregados alocados nas dependências do **CONTRATANTE** por força deste instrumento;

#### CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

5. O **CONTRATANTE**, além das obrigações contidas neste contrato por determinação legal, obriga-se a:

5.1 Fornecer as informações necessárias para que a **CONTRATADA** possa executar plenamente o objeto contratado;





- 5.2 Realizar os pagamentos mensais devidos pela execução do contrato, nos termos e condições previstos neste contrato e seu **APENSO**, em proporção ao nível de serviço alcançado, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências das condições e preços pactuados;
- 5.3 Indicar um servidor do seu quadro funcional para atuar como **gestor técnico** do contrato, o qual terá a função de realizar a análise dos relatórios de níveis de serviços e demais documentos atinentes à execução técnico-operacional dos serviços prestados;
- 5.3.1 O gestor técnico deverá ter pleno acesso à solução informatizada a ser fornecida pela **CONTRATADA**;
- 5.4 Disponibilizar pessoal técnico capacitado para executar as atividades que lhe caibam na execução contratual, em conjunto com os técnicos da **CONTRATADA**, quando necessário;
- 5.5 Fornecer as peças necessárias ao serviço de reposição de peças dos bens de TI que estiver a cargo da **CONTRATADA**;
- 5.6 Permitir o acesso de empregados autorizados da **CONTRATADA** às suas instalações físicas, para fins de execução do objeto contratual, nos termos previstos em contrato;
- 5.7 Disponibilizar local adequado e os eventuais meios materiais necessários para a execução dos serviços nas dependências do **CONTRATANTE**, salvo aqueles de responsabilidade da **CONTRATADA**;
- 5.8 Tornar disponíveis à **CONTRATADA** as normas pertinentes à sua atuação na execução do contrato, bem como o acesso aos ambientes tecnológicos requeridos para entrega do objeto do contrato;
- 5.9 Comunicar à **CONTRATADA**, por meio de seu preposto ou do(s) Coordenador(es) da Central de Atendimento (conforme a natureza da demanda), sobre qualquer anormalidade, erro ou irregularidade constatada na execução dos serviços e que possa comprometer o bom andamento das atividades do contrato;
- 5.10 Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes, que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**;
- 5.11 Designar fiscais que atuarão para acompanhar, fiscalizar e atestar as faturas decorrentes da execução do contrato;
- 5.12 Instaurar processo administrativo para apuração dos descumprimentos contratuais pela **CONTRATADA** e determinação de sanções cabíveis;
- 5.13 Analisar e se manifestar quanto à proposição, pela **CONTRATADA**, do uso de ferramentas diferentes daquelas originalmente validadas/autorizadas, destinadas a garantir melhor desempenho na prestação dos serviços contratados, desde que seja possível compatibilizá-las à plena execução contratual, sem perda de informações necessárias à gestão e operação do contrato;
- 5.14 Notificar a **CONTRATADA**, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias, para que a mesma possa se adequar e manter os níveis de serviços, nos casos em que houver a alteração de processos, tecnologias ou metodologias utilizadas pelo **CONTRATANTE**, ou a inclusão/alteração de serviços ou prazos abrangidos pelo **Catálogo de Serviços**;
- 5.15 Viabilizar a instalação de enlace de comunicação de dados provido pela **CONTRATADA**, sem ônus para o **CONTRATANTE**, destinado a permitir o acesso dos funcionários da primeira aos ambientes tecnológicos necessários à execução do objeto contratual;
- 5.16 Acompanhar e fiscalizar o fiel cumprimento dos prazos e das condições de realização do presente contrato, notificando a **CONTRATADA**, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução do objeto, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;





5.17 Fornecer à **CONTRATADA**, mediante solicitação, atestado de capacidade técnica, quando o fornecimento do objeto atender satisfatoriamente os prazos de entrega, qualidade e demais condições previstas neste Contrato;

#### CLÁUSULA SEXTA - DA AUSÊNCIA DE VÍNCULO EMPREGATÍCIO

6.1 A utilização de mão de obra, pela **CONTRATADA**, para execução do presente contrato não ensejará, em nenhuma hipótese, vínculo empregatício com o **CONTRATANTE**;

6.2 Os serviços objeto deste contrato deverão ser executados por empregados da **CONTRATADA**, sob a inteira responsabilidade funcional e operacional desta, mediante vínculo de subordinação dos trabalhadores para com a empresa **CONTRATADA**, sobre os quais manterá estrita e exclusiva fiscalização;

6.3 São vedadas à **CONTRATADA** a subcontratação de mão de obra e a transferência a terceiros da execução dos serviços objeto do presente instrumento.

6.3.1 Fica garantido o direito de regresso do **CONTRATANTE**, perante a **CONTRATADA**, para ressarcimento de toda e qualquer despesa trabalhista, previdenciária ou de cunho indenizatório que venha a ser condenado a pagar, na eventual hipótese de vir a ser demandado judicialmente, relativamente à execução do objeto contratual, por qualquer empregado do **CONTRATADO** ou por qualquer pessoa que, ainda que irregularmente, execute o objeto contratual.

#### CLÁUSULA SÉTIMA - DO PREÇO

7.1 O valor máximo mensal estabelecido para a plena execução dos serviços contratados (valor de referência) é de R\$ 103.333,33 (cento e três mil, trezentos e trinta e três reais e trinta e três centavos);

7.1.1 O estabelecimento do preço unitário mensal tem como parâmetro a média de atendimento a 4.000 (quatro mil) ocorrências por mês;

7.1.1.1 Excluem-se do cômputo de ocorrências as ligações atendidas pela Central de Serviços que não estejam relacionadas com atendimentos passíveis de execução pela **CONTRATADA**;

7.1.1.2 Admitir-se-á a abertura de procedimento administrativo para revisão de preços, nos termos do **item 10.2** deste instrumento, nas hipóteses em que se verificar variação acima de 20% (vinte por cento) no quantitativo estimado de atendimentos mensais, em 03 (três) meses consecutivos ou 06 (seis) meses alternados ao longo de um ano;

7.2 O valor mensal a ser faturado (valor final) será aquele correspondente ao valor de referência, conforme **item 7.1**, descontados os eventuais percentuais cabíveis por não atendimento dos indicadores de níveis de serviços previstos no **APENSO I**, durante os 30 (trinta) ou 31 (trinta e um) dias do mês sob faturamento;

7.2.1 A aplicação dos indicadores de desempenho respeitará o seguinte regramento:

7.2.1.1 Para os três primeiros meses de execução contratual, devem ser observados os indicadores 20 a 31 do **APENSO I**;

7.2.1.2 A partir do quarto mês após o início da vigência do contrato (início da operação da Central de Serviços), aplicar-se-ão os indicadores 1 a 19 e 32 a 36;

7.2.2 Para fins de definição do valor mensal final a ser faturado pela **CONTRATADA**, aplicar-se-á a mediação dos indicadores de desempenho cabíveis sobre o seguinte fator de ajuste:

**FÓRMULAS PARA CALCULAR O FATOR DE AJUSTE:**





Cálculo do Fator de Ajuste:

$$FA = FA1 + FA2$$

FA1 = Para indicadores 1 a 19 e 34 a 36:

$$FA1 = \frac{\sum (SLAM \times PESO)}{\sum (SLAC \times PESO)}$$

FA2 = Para Indicadores 32 e 33:

$$FA2 = \sum (\%Ind32 + \%Ind33)/100$$

Sendo:

SLA = Acordo de Nível de Serviço

SLAM = SLA Medido

SLAC = SLA Contratado

%Ind31 = valor obtido pela quantidade de dias de atraso multiplicado pelo percentual definido para o indicador 31, acrescido de 2%;

%Ind32 = valor obtido pela quantidade de dias de atraso multiplicado pelo percentual definido para o indicador 32, acrescido de 2%;

7.2.2.1 O fator de ajuste é um mecanismo que permitirá ao **CONTRATANTE** aplicar um índice, obtido a partir do valor efetivamente medido pelo valor contratado, conforme os indicadores apresentados no **APENSO I** deste contrato;

7.2.2.1.1 Para aplicação da fórmula de cálculo, verificar-se-á as entregas requeridas e as recebidas definitivamente no mês de referência, com consequente apuração do atendimento aos NMS exigidos;

7.2.2.1.2 O índice poderá variar entre **0,7** e **1,0**, sendo que somente será equivalente a **1,0** na hipótese de a **CONTRATADA** alcançar todos os índices contratados;

7.2.2.1.3 Se os valores medidos para os indicadores estiverem abaixo do valor contratado, o fator de ajuste será menor do que **1,0**, o que implica em uma diminuição no valor a ser pago, tendo em vista que a **CONTRATADA** não desempenhou os serviços com o nível de qualidade com o qual havia se comprometido;

7.2.2.1.4 Caso o SLA acordado não tenha sido cumprido devido a fatores que não estejam previsto no **Catálogo de Serviços** serão objetos de expurgo para efeito de cálculo do fator de ajuste;

7.2.2.1.5 Excepcionalmente, no faturamento relativo ao primeiro mês de efetiva operação da Central de Serviços nos termos da **ITIL** (que, a princípio, corresponderá ao quarto mês de vigência contratual), os indicadores serão gerados, mas não serão considerados para efeito do cálculo do fator de ajuste que, para este interstício, terá o valor fixo de **1,0**;

7.2.2.1.5.1 O primeiro mês de operação da Central de Serviços será considerado como período de adaptação, durante o qual a **CONTRATADA** deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, adequação de processos internos, implantação de ferramentas e outras transições necessárias, de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços;

7.2.3 O valor mensal a ser efetivamente pago será obtido a partir da seguinte fórmula:

**FÓRMULA PARA CALCULAR O VALOR MENSAL FINAL:**

$$VP = VC \times FA$$

Sendo:





**VP = Valor a ser Pago;**  
**VC = Valor Contratado;**  
**FA = Fator de Ajuste.**

7.3 Para efeito de previsão, dá-se ao presente contrato o valor global anual máximo estimado de R\$ 2.479.999,92 (dois milhões, quatrocentos e setenta e nove mil, novecentos e noventa e nove reais e noventa e dois centavos);

7.4 Nos preços computados neste Contrato estão inclusos todos e quaisquer custos necessários ao fiel cumprimento deste instrumento, inclusive todos aqueles relativos a remunerações, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal disponibilizado pela **CONTRATADA** para a execução do objeto contratado, planejamentos, gerenciamentos, implantações, execuções, testes, configurações, atualizações, atendimentos, transportes de qualquer natureza, deslocamentos, alimentação, viagens, ferramentas, materiais e insumos empregados, depreciação, aluguéis, administração, tributos e emolumentos;

#### **CLÁUSULA OITAVA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

Os pagamentos relativos à execução deste contrato correrão por conta dos recursos da Dotação Orçamentária a seguir especificada:

<b>Código Unidade Orçamentária/Gestora</b>	<b>Destinação de Recursos (Fonte)</b>	<b>Ação (P/A/OE)</b>	<b>Região</b>	<b>Natureza da Despesa</b>
40.601/0003	0100	2002	9900	33.90.40

#### **CLÁUSULA NONA - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS**

9.1 Os faturamentos referentes ao objeto deste contrato serão efetuados mensalmente, e o pagamento será processado mediante apresentação, pela **CONTRATADA**, de fatura acompanhada da documentação descrita nos **itens 9.2 a 9.5**, e se concluirá no prazo de 08 (oito) dias úteis a contar da data de apresentação da documentação, desde que não haja pendência a ser regularizada;

9.1.1 Para que possa ser habilitada para pagamentos, a documentação deverá estar acompanhada do **TERMO DE ACEITE DEFINITIVO** pelo **CONTRATANTE**, relativo à prestação mensal dos serviços pela **CONTRATADA**;

9.1.2 Verificando-se qualquer pendência impeditiva do pagamento, será considerada como data de apresentação da documentação aquela na qual foi realizada a respectiva regularização, de modo a não configurar hipótese de mora pelo **CONTRATANTE**;

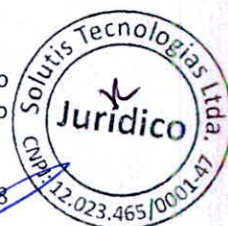
9.1.3 O valor relativo a cada faturamento mensal deverá corresponder ao valor de referência definido no **item 7.1**, descontados os eventuais percentuais de redução de valor apurados por não atendimento dos indicadores de níveis de serviços previstos no **APENSO I, conforme item 7.2 e seus subitens**;

9.1.4 As notas fiscais far-se-ão acompanhar da documentação probatória relativa ao recolhimento dos tributos, que tenham como fato gerador o objeto consignado na **CLÁUSULA PRIMEIRA**;

9.1.4.1 Não serão aceitos, para efeito de pagamento, faturas, duplicatas ou quaisquer outros títulos ou documentos apresentados por estabelecimento bancário ou terceiros;

9.1.4.2 As notas fiscais apresentadas deverão conter indicação do número deste contrato e do CNPJ do **CONTRATANTE**;

9.1.5 Em caso de ausência de apresentação, apresentação parcial e/ou irregular da documentação exigida, o **CONTRATANTE** poderá realizar, a seu exclusivo critério, a retenção integral do pagamento





sob faturamento OU o pagamento apenas parcial do valor mensal contratado, estritamente relativo às obrigações contratuais cuja comprovação tenha ocorrido regular e plenamente na fatura correlata;

9.1.5.1 Assegurar-se-á, em ambas hipóteses, a ciência imediata à **CONTRATADA**, bem como oportunizar-se-á prazo específico para regularização da fatura aos termos contratuais, sob pena de abertura de processo administrativo para apuração/aplicação de penalidades e deliberação final sobre valores a serem pagos pelo **CONTRATANTE**;

9.1.5.1.1 A configuração de pendência e/ou irregularidade na fatura, de modo a ensejar notificação da **CONTRATADA**, poderá implicar na aplicação das sanções contratuais cabíveis, independentemente da concessão, pelo **CONTRATANTE**, de prazo para regularização da referida documentação;

9.1.5.2 No caso de a irregularidade se referir a obrigação trabalhista, social e/ou previdenciária relativa a empregado(s) alocado(s) nas dependências do **CONTRATANTE**, o eventual pagamento parcial da fatura mensal correlata importará na retenção cautelar do montante equivalente a até 02 (duas) vezes o salário consignado na(s) CTPS do(s) respectivo(s) trabalhador(es);

9.1.5.2.1 Valores retidos cautelarmente serão adimplidos à **CONTRATADA** mediante integral comprovação de todas as pendências detectadas pela fiscalização contratual, indicadas na notificação correspondente;

9.1.5.3 Na hipótese da irregularidade se referir a documentação relativa a garantia contratual, observar-se-á a regra de pagamento parcial indicada na **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA**;

9.1.5.4 Eventuais retenções de pagamentos ou pagamentos parciais, pelo **CONTRATANTE**, nos termos deste item, não autorizam a **CONTRATADA** a suspender a prestação dos serviços contratados ou a não realizar o adimplemento (total ou parcial) das suas obrigações contratuais;

9.1.5.5 Excepcionalmente no que tange ao faturamento do último mês de execução contratual, o pagamento somente será processado de modo integral, devendo a **CONTRATADA**, para tanto, apresentar, atendendo integral e plenamente todas as exigências contratuais, toda a documentação exigível por força deste instrumento e da legislação vigente, em especial aquela descrita nos **itens 9.2, 9.4.1.1 e 9.5**;

9.1.6 A ausência de apresentação da documentação nos prazos consignados neste contrato e/ou em notificações expedidas pela fiscalização contratual poderá, ainda, ensejar a aplicação de multa(s), nos termos do **item 14.4.2 e seus subitens**;

9.2 Para fim de faturamento **mensal**, a **CONTRATADA** deverá apresentar ordinariamente ao **CONTRATANTE** a seguinte documentação, referente especificamente ao mês faturado e/ou aos empregados alocados nas dependências do CONTRATANTE (conforme a natureza do documento):

9.2.1 Relatório de monitoração e controle de Indicadores de Nível de Serviços (conforme **Seção VII** da **CLÁUSULA TERCEIRA**), relativos ao mês de referência, devidamente recebido pela Diretoria de Tecnologia da Informação do **CONTRATANTE**;

9.2.1.1 A **CONTRATADA** deverá apresentar a versão final dos relatórios, e somente após aprovação dos mesmos pelo **CONTRATANTE**, com consequente definição do valor do fator de ajuste relativo a cada faturamento mensal;

9.2.2 Nota Fiscal relativa à prestação dos serviços, conforme **item 4.16**, já ajustada ao valor a ser faturado após aplicação do fator de ajuste;

9.2.3 Certificado de Regularidade perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS (CRF), emitido pela Caixa Econômica Federal, válido;





9.2.4 Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão negativa de débitos relativos aos tributos federais e a inscrições em Dívida Ativa da União, expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal (SRF) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), válida;

9.2.5 Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Pública do Estado da Bahia, mediante apresentação de certidão negativa de débitos tributários, inclusive os inscritos na Dívida Ativa, de competência da Procuradoria Geral do Estado, expedida pela Secretaria da Fazenda do Estado da Bahia, válida;

9.2.5.1 Na hipótese de ser a **CONTRATADA** sediada em Estado diverso do da Bahia, deverá também ser apresentada certidão de regularidade perante a respectiva Fazenda Estadual;

9.2.6 Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Pública do Município-sede da **CONTRATADA**, mediante apresentação de certidão negativa de débitos tributários, inclusive os inscritos na Dívida Ativa, expedida pela Secretaria da Fazenda Municipal respectiva, válida;

9.2.7 Certidão negativa de falência ou concordata, emitida pelo distribuidor (Tribunal de Justiça) da sede da **CONTRATADA**, válida;

9.2.8 Prova de regularidade perante o Banco Nacional de Devedores Trabalhistas, de modo a comprovar a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), expedida pelo Tribunal Superior do Trabalho, válida;

9.2.9 Relação completa de todos os empregados alocados nas dependências do **CONTRATANTE** no respectivo mês, conforme **item 4.39.2**;

9.2.10 Relação completa de todos os empregados alocados substituídos ao longo do mês (com indicação de substituto e substituído), nos termos do **item 4.39.3**, e observado o quanto indicado no **item 4.39.3.1**;

9.2.11 Espelho analítico da folha de pagamento, relativa exclusivamente aos empregados alocados nas dependências do **CONTRATANTE**, nos termos do **item 4.39.1 e seus subitens**;

9.2.11.1 A folha analítica deverá prever o pagamento de todos os auxílios, gratificações, adicionais e bônus previstos na norma coletiva, a que cada trabalhador individualmente fizer jus;

9.2.11.2 Nos termos, condições e valores indicados na norma coletiva em vigor, a folha analítica deverá prever o pagamento de bônus/participação dos lucros aos trabalhadores, pago em 02 (duas) parcelas iguais, nos meses de março e dezembro de cada ano;

9.2.11.2.1 Esta obrigação não se aplicará na hipótese de a **CONTRATADA** já efetuar o pagamento ordinário de participação nos lucros, devidamente comprovado;

9.2.12 Prova de quitação da folha de pagamento, específica dos empregados alocados nas dependências do **CONTRATANTE**, a ser emitida pela instituição bancária que efetuar o crédito em conta dos empregados, contendo o nome de cada funcionário, o valor e a data do crédito promovido, nos termos dos **itens 4.39.1 e 4.41.1, e respectivos subitens**;

9.2.13 Prova do pagamento do auxílio-transporte nos termos do **item 4.41.3 e seus subitens** deste instrumento, mediante emissão de extrato gerado pela empresa operadora do sistema de transporte coletivo público, contendo o nome de cada funcionário, o valor e a data do crédito efetivamente promovido, não se admitindo a comprovação mediante extratos de agendamento ou previsão de pagamentos;

9.2.13.1 Nos termos do **item 4.41.3.1.1**, na hipótese de pagamento mediante depósito em conta bancária de titularidade dos empregados, deverá a **CONTRATADA** comprovar a quitação dos valores devidos à título de auxílio-transporte mediante apresentação de extratos gerados pela





instituição bancária que efetuar o crédito em conta dos empregados, contendo o nome de cada funcionário, o valor e a data do crédito promovido;

9.2.14 Prova do pagamento do auxílio-alimentação, mediante apresentação de extratos gerados pela instituição bancária que efetuar o crédito em conta dos empregados, contendo o nome de cada funcionário, o valor e a data do crédito promovido, nos termos do **item 4.41.3 e seus subitens** deste instrumento;

9.2.14.1 De acordo com o **item 4.41.3.2** deste instrumento, caso a **CONTRATADA** realize o pagamento do auxílio-alimentação mediante contratação de empresa de fornecimento de "vale-refeição" ou "vale-alimentação", a prova do respectivo pagamento deverá ser feita mediante emissão de extratos gerados pela Empresa fornecedora dos vales, contendo o nome de cada funcionário, o valor e a data do crédito efetivamente promovido, não se admitindo a comprovação mediante extratos de agendamento ou previsão de pagamentos;

9.2.15 Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social – GFIP, especificamente relacionada aos empregados alocados nas dependências do **CONTRATANTE** (com discriminação do **CONTRATANTE** como TOMADOR), a incluir as seguintes relações/informações:

9.2.15.1 Relação dos Trabalhadores Constantes no arquivo SEFIP (RE), na qual deverão constar os dados da **CONTRATADA** e os dos empregados alocados (apenas destes), os fatos geradores de contribuições previdenciárias e valores devidos ao INSS, bem como as remunerações dos trabalhadores (coincidentes com a folha de pagamento respectiva) e valores a serem recolhidos ao FGTS;

9.2.15.2 Relação de Tomador/Obra (RET);

9.2.15.3 Relatório analítico da GRF;

9.2.15.4 Relatório analítico da GPS;

9.2.15.5 Comprovante de declaração das contribuições a recolher à Previdência Social e a outras entidades e fundos por FPAS - EMPRESA, a qual deverá guardar identidade de valores com a Guia da Previdência Social (GPS), no que for cabível;

9.2.15.6 Relação dos Trabalhadores Constantes no Arquivo SEFIP – Resumo do Fechamento – Tomador de Serviços/ Obra;

9.2.15.7 Relação dos Trabalhadores Constantes no Arquivo SEFIP – Resumo do Fechamento – Empresa – FGTS;

9.2.15.8 Resumo - Relação de Tomador/Obra (RET);

9.2.16 Cópia do Protocolo de Envio de Arquivos da GFIP, nos termos do **item 9.2.15**, emitido pela Conectividade Social – CEF, cujo código NRA deve coincidir com aquele indicado nos relatórios da GFIP;

9.2.17 Cópia da Guia de Recolhimento de FGTS (GRF), emitida em nome da **CONTRATADA**, relativa exclusivamente aos empregados alocados nas dependências do **CONTRATANTE**, com a devida autenticação bancária mecânica de pagamento ou acompanhada do comprovante definitivo de pagamento, quando este for efetuado pela Internet, cujo valor total a recolher deve guardar identidade com aquele descrito no Relatório analítico da GRF;

9.2.18 Cópia da Guia da Previdência Social (GPS), emitida em nome da **CONTRATADA**, relativa exclusivamente aos empregados alocados nas dependências do **CONTRATANTE**, com a devida autenticação bancária mecânica de pagamento ou acompanhada do comprovante definitivo de pagamento, quando este for efetuado pela Internet, cujo valor definido como "11 - TOTAL" deverá guardar identidade de valor com o campo "TOTAL" do Relatório analítico da GPS;





9.2.19 Cópias dos Avisos de Férias dos empregados em gozo de férias no respectivo mês, contendo informações relativas a período aquisitivo e período de gozo, datados e assinados por empregado e empregador, nos termos do **item 4.39.4.1**;

9.2.20 Prova do pagamento de férias e prêmio de férias dos empregados em gozo no respectivo mês, mediante apresentação dos recibos de férias (com memória de cálculo) e dos extratos gerados pela instituição bancária que efetuar o crédito em conta dos empregados, contendo o nome de cada funcionário, o valor e a data do crédito promovido, nos termos dos **itens 4.39.4.2 e 4.41.4**;

9.2.21 Cópia dos controles de jornada de trabalho (ponto) de todos os empregados alocados nas dependências do **CONTRATANTE**, observado o quanto disposto nos **itens 3.40.1.1 e 4.40, com seus respectivos subitens**;

9.2.21.1 Para fins de comprovação do efetivo cumprimento da jornada de trabalho, a **CONTRATADA** deverá apresentar os relatórios emitidos através de Registrador Eletrônico de Ponto – REP, nos termos da Portaria MTE nº 1.510/2009 e suas atualizações/complementações;

9.2.22 Relação completa de todos os empregados desvinculados da execução do contrato no respectivo mês, com indicação de nome e CPF, observado o **item 4.39.5**;

9.2.22.1 Na hipótese de o(s) funcionário(s) ter(em) sido igualmente desvinculado(s) do quadro de funcionários da empresa (demissão), a relação deverá estar acompanhada de toda a documentação completa acerca da(s) respectiva(s) rescisão(ões) de contrato(s) de trabalho, nos termos do **item 4.39.5.2 e seus subitens**;

9.2.22.2 Nas hipóteses de manutenção do(s) trabalhador(es) no quadro da **CONTRATADA**, deverá ser juntada a comprovação documental acerca da efetiva realocação do(s) funcionário(s) em outra(s) atividade(s) de prestação de serviços, sem que tenha havido a interrupção do(s) respectivo(s) contrato(s) de trabalho para com a **CONTRATADA**;

9.2.22.3 Caso não haja desligamento de funcionários no mês, a **CONTRATADA** deverá declarar por escrito tal circunstância;

9.2.23 Documentação completa relativa a empregado(s) incluído(s) (temporária ou definitivamente) na execução do presente instrumento no respectivo mês, nos termos do **item 4.38 e seus subitens**;

9.2.24 Prova dos pagamentos mensais do Plano de Assistência à Saúde de todos os empregados alocados nas dependências do **CONTRATANTE**, composta de:

9.2.24.1 Extratos serem emitidos pela instituição operadora do referido Plano, contendo mês de referência, nomes completos de todos os funcionários abrangidos e valores individualizados e total;

9.2.24.2 Recibo emitido pela instituição operadora do referido Plano ou comprovante de pagamento emitido por instituição bancária, acompanhado de cópia do respectivo boleto de cobrança;

9.2.25 Documentações/comprovações exigíveis em razão da legislação aplicável à matéria, inclusive no tocante a normas previstas em instrumentos coletivos concernentes à categoria profissional;

9.3 Exclusivamente no que tange aos faturamentos dos meses de **novembro** e **dezembro**, deverão ser apresentadas, para além da documentação indicada no **item 9.2**, folhas de pagamento analíticas relativas ao 13º (décimo terceiro) salário dos empregados alocados nas dependências do **CONTRATANTE** ao longo do ano correspondente, bem como GFIP e GPS (competência 13), acompanhadas dos respectivos comprovantes de pagamento, nos termos exigidos neste instrumento;

9.3.1 A comprovação do recolhimento do FGTS correlato deverá ocorrer nas faturas relativas às competências 11 e 12, por ocasião do pagamento da primeira e da segunda parcelas do 13º salário.





9.3.2 Na hipótese de a **CONTRATADA** efetuar antecipações de pagamento da 1ª (primeira) parcela do 13º salário, deverá apresentar a respectiva comprovação consolidada no faturamento relativo ao mês de novembro;

9.4 A **CONTRATADA** deverá apresentar ainda, trimestralmente:

9.4.1 A comprovação do recolhimento individualizado dos valores relativos ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço e às contribuições previdenciárias (INSS), relativos aos funcionários alocados nas dependências do **CONTRATANTE** no respectivo trimestre, mediante apresentação de extratos detalhados (com discriminação dos depósitos feitos a cada mês) emitidos pelo órgão gestor do FGTS e pela Previdência Social;

9.4.1.1 A documentação descrita deverá ser apresentada, igualmente, quando do faturamento do último mês de execução contratual, salvo manifestação expressa em contrário pelo **CONTRATANTE**;

9.4.1.2 Sem prejuízo da obrigação consignada neste item, deverá a **CONTRATADA**, quando do início da vigência contratual (e sempre que se fizer necessário), subscrever procuração (ou documento equivalente) que autorize o **CONTRATANTE**, a qualquer tempo, a ter acesso direto às informações sobre recolhimentos de FGTS junto à Caixa Econômica Federal e de INSS junto à Previdência Social, relativamente aos empregados alocados nas dependências do **CONTRATANTE**, nos termos do item 4.45;

9.5 Especificamente quando da ocorrência do encerramento contratual (seja por extinção natural, rescisão contratual ou qualquer outra hipótese legalmente prevista), a **CONTRATADA** deverá apresentar ao **CONTRATANTE**, no que tange aos funcionários alocados nas dependências do **CONTRATANTE** ao longo do contrato:

9.5.1 Nos caso de desligamento do(s) funcionário(s) do quadro da **CONTRATADA**: a comprovação documental do efetivo adimplemento de todas as verbas rescisórias devidas aos trabalhadores, dentro do prazo legalmente previsto para tal quitação, acompanhada de toda a documentação exigida no item 4.39.5.2; e/ou

9.5.2 Nas hipóteses de manutenção do(s) trabalhador(es) no quadro da **CONTRATADA**: a comprovação documental acerca da efetiva realocação do(s) funcionário(s) em outra(s) atividade(s) de prestação de serviços, sem que tenha havido a interrupção do(s) respectivo(s) contrato(s) de trabalho para com a **CONTRATADA**;

9.5.3 Para fim de análise, pelo **CONTRATANTE**, da documentação apresentada, a **CONTRATADA** deverá declarar expressa e nominalmente quais funcionários serão desligados e quais serão mantidos formalmente vinculados à mesma;

9.5.4 Até que a **CONTRATADA** comprove satisfatoriamente o quanto exigido no item 9.5 e seus subitens, o **CONTRATANTE** poderá promover a retenção de: créditos existentes em favor da mesma e/ou da garantia contratual prestada, sem prejuízo do quanto disposto no item 9.8 e seus subitens;

9.6 A fim de assegurar/resguardar o cumprimento de todas as obrigações legais trabalhistas, sociais, tributárias, previdenciárias e comerciais pela **CONTRATADA**, poderá o **CONTRATANTE** exigir documentações além daquelas definidas nos itens 9.2 a 9.5, cuja apresentação, quando solicitada, também se configurará como critério de análise e deliberação sobre pagamento;

9.7 Na hipótese de reiteradas configurações de ausência de apresentação ou apresentação parcial/irregular da documentação referida nos itens 9.2 a 9.6, poderá o **CONTRATANTE**, a seu critério, realizar a suspensão do pagamento de faturas subsequentes, independentemente do quanto disposto no item 9.1.5 e seus subitens, e sem prejuízo da abertura de processo administrativo para apuração/aplicação das sanções contratuais cabíveis;

9.8 Para fins de análise sobre o adimplemento das obrigações contratuais, e consequente liberação de eventuais créditos existentes junto ao **CONTRATANTE** em favor da **CONTRATADA**, somente será





considerado integralmente executado o contrato após a comprovação do pagamento, pela **CONTRATADA**, de todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias e rescisórias (quando couber) relativas aos empregados alocados nas dependências do **CONTRATANTE** ao longo do contrato, observado o quanto disposto no **item 9.1.2**;

9.8.1 Considerar-se-á crédito existente em favor da **CONTRATADA** o montante equivalente ao somatório das parcelas globais mensais faturadas e/ou faturáveis em razão de serviços já efetivamente executados, deduzidas as quantias relativas a eventuais retenções e/ou aplicações de multas, indenizações, encargos e/ou tributos de qualquer natureza;

9.8.2 Em sendo verificada a ausência de adimplemento de qualquer obrigação de cunho pecuniário relativa a empregado(s) alocado(s) nas dependências do **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** autoriza o **CONTRATANTE** a realizar, com a utilização de créditos existentes em favor daquela:

9.8.2.1 Retenção cautelar do valor correspondente ao montante dos valores relativos às obrigações que possam ensejar eventual responsabilidade solidária e/ou subsidiária;

9.8.2.2 Pagamento direto de verbas trabalhistas, devidamente discriminadas, aos empregados vinculados ao contrato, mediante depósito em contas bancárias de titularidade daqueles;

9.8.2.3 No tocante a inadimplemento(s) em relação ao FGTS e/ou ao INSS, realizar a quitação direta dos débitos existentes;

9.8.2.3.1 O pagamento direto, nestas hipóteses, fica condicionado à apresentação, pela **CONTRATADA**, dos relatórios da GFIP (constantes nos **itens 9.2.15 e 9.2.16**) relativos a todos funcionários que fazem parte da execução contratual, acompanhados das correlatas Guias de Recolhimento, em tempo hábil para o pagamento dentro da data-limite de vencimento de cada obrigação;

9.8.3 A previsão de pagamento direto constante no **item 9.8.2.2** não caracteriza vínculo do **CONTRATANTE** com os empregados da **CONTRATADA** ou gera qualquer tipo de responsabilidade direta do **CONTRATANTE** relativamente aos créditos que tais empregados possuam face à **CONTRATADA**;

9.8.4 A adoção das providências indicadas no **item 9.8.2** ensejarão a abertura de processo administrativo em desfavor da **CONTRATADA**, sem prejuízo de eventual deliberação sobre a rescisão unilateral sumária deste contrato;

9.9 A atualização monetária dos pagamentos devidos pelo **CONTRATANTE**, em caso de mora, será calculada considerando a data do vencimento da obrigação e do seu efetivo pagamento, de acordo com a variação do INPC do IBGE *pro rata tempore*, observado, sempre, o disposto no **item 9.1.2**;

9.10 Os pagamentos serão efetuados através de ordem bancária, para crédito em conta corrente e agência indicadas pela **CONTRATADA**, preferencialmente em banco de movimentação oficial de recursos do Estado da Bahia;

9.11 O **CONTRATANTE** realizará retenções de cunho previdenciário e de impostos ou outras obrigações de natureza tributária, de acordo com a legislação vigente;

#### CLÁUSULA DÉCIMA - DO REAJUSTAMENTO E DA REVISÃO DE PREÇOS

10.1 A concessão de reajustamento, nos termos do inc. XXV do art. 8º da Lei Estadual – BA nº. 9.433/20005, fica condicionada ao transcurso do prazo de 12 meses do termo inicial de vigência do contrato, mediante aplicação do INPC/IBGE relativo ao período decorrido entre a data de apresentação da proposta pela **CONTRATADA**, qual seja 11 de setembro de 2018, à data de concessão do reajuste.

10.1.1 A variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços não caracteriza alteração do mesmo, podendo ser registrada por simples apostila, dispensando a celebração de aditamento;



10.1.2 Quando, antes da data do reajustamento, tiver ocorrido revisão do contrato para manutenção do seu equilíbrio econômico financeiro, exceto nas hipóteses de força maior, caso fortuito, agravação imprevista, fato da administração ou fato do príncipe, será a revisão considerada à ocasião do reajuste, para evitar acumulação injustificada.

10.2 A revisão de preços nos termos do inc. XXVI do art. 8º da Lei Estadual nº. 9.433/2005, por interesse da **CONTRATADA**, dependerá de requerimento formal, instruído com a documentação que comprove o desequilíbrio econômico-financeiro do Contrato. Deverá ser instaurada pelo **CONTRATANTE**, entretanto, quando este pretender recompor o preço que se tornou excessivo;

10.2.1 A revisão de preços, se ocorrer, deverá ser formalizada através de celebração de Aditivo Contratual.

#### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS ACRÉSCIMOS E DAS SUPRESSÕES

11.1 A **CONTRATADA** se obriga a aceitar, quando solicitado e devidamente motivado pela Administração, nas mesmas condições estabelecidas neste instrumento, os acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto, de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, na forma dos §§ 1º e 2º do art. 143 da Lei Estadual-BA nº 9.433/2005;

11.2 As supressões poderão ser superiores a 25% (vinte e cinco por cento), desde que haja resultado de acordo entre os contratantes;

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA GARANTIA CONTRATUAL

12.1 A **CONTRATADA** deverá apresentar ao **CONTRATANTE**, em até 05 (cinco) dias da assinatura do contrato, garantia de 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, podendo optar por uma das modalidades previstas no parágrafo 1º do art. 136 da Lei Estadual nº 9.433/2005;

12.1.1 A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger o período adicional de 03 (três) meses, contado do termo final de vigência do contrato, o qual deve ser sempre contemplado na hipótese de prorrogação;

12.1.2 Na hipótese de exigência do instrumento contratual por instituição financeira para a emissão de apólice, quando for o caso, a **CONTRATADA** terá o prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da assinatura do contrato, para o cumprimento da exigência mencionada no **item 12.1**;

12.1.3 A ausência de apresentação da garantia e respectivo comprovante de quitação (conforme o caso) pela **CONTRATADA**, no prazo estipulado nesta cláusula, se configura como hipótese de retenção cautelar do correspondente valor sobre créditos faturados/faturáveis em seu favor, nos termos da **CLÁUSULA NONA** deste instrumento, sem prejuízos das sanções contratuais e legais aplicáveis à matéria, em especial o artigo 167, incisos III e X, da Lei Estadual/BA nº 9.433/2005;

12.2 A garantia, em qualquer das modalidades, responderá pelo inadimplemento das obrigações contratuais, inclusive dos débitos trabalhistas e previdenciários, e pelas multas impostas, independentemente de outras cominações legais;

12.2.1 A **CONTRATADA** fica obrigada a, durante toda a vigência do contrato, reforçar o valor vigente da garantia sempre que esta for utilizada para o adimplemento de obrigações e/ou multas;

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

12.3.1 Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;

12.3.2 Prejuízos diretos causados ao **CONTRATANTE** decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

43/58

**Solutis Tecnologias Ltda.**  
**Jurídico**  
CNPJ: 12.023.465/0001-41



12.3.3 Multas moratórias e punitivas aplicadas pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**;

12.3.4 Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela **CONTRATADA**, quando couber;

12.4 A garantia, quando prestada nas modalidades seguro-garantia ou fiança bancária, deverá a ser emitida por instituição devidamente habilitada/credenciada pelo Banco Central para tal mister, e somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no **item 12.3**, devendo ser renovada a cada eventual prorrogação do mesmo;

12.4.1 No caso de seguro-garantia ou fiança bancária, não será admitida a existência de cláusulas que restrinjam ou atenuem a responsabilidade do segurador ou fiador;

12.4.2 Será recusado o seguro-garantia ou fiança bancária que não atender às especificações solicitadas, hipótese em que será notificada a **CONTRATADA** para que, no prazo de 05 (cinco) dias, sane a incorreção apontada ou promova a substituição da garantia por caução em dinheiro;

12.5 A garantia, quando prestada na modalidade caução, somente será restituída à **CONTRATADA**, no montante a que esta fizer jus, após o integral cumprimento/adimplemento de todas as obrigações contratuais e multas, observadas as regras impeditivas de pagamento constantes na **CLÁUSULA NONA**;

12.5.1 A garantia, quando prestada em dinheiro, será atualizada monetariamente segundo critérios da instituição bancária onde se procedeu ao depósito;

12.6 Caso haja a celebração de aditivo/apostilamento contratual que enseje acréscimo ao valor ou ao prazo contratado(s), a **CONTRATADA** fica obrigada a complementar a garantia, em igual proporção, antes da consagração do aditamento/apostila;

12.6.1 Nos termos do art. 20 do Decreto Estadual nº 12.967/2012, na hipótese de a **CONTRATADA** se negar a efetuar o reforço da garantia, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação, será aplicada multa no percentual de 2,5% (dois e meio por cento) incidente sobre o valor global anual efetivamente contratado;

12.6.2 Sem prejuízo do quanto disposto no **item 12.6.1**, a ausência de apresentação do reforço da garantia pela **CONTRATADA** (garantia e respectiva quitação, conforme o caso), no prazo estipulado, se configura como hipótese de retenção cautelar de valores sobre créditos faturados/faturáveis em seu favor, nos termos da **CLÁUSULA NONA** deste instrumento, sem prejuízos das sanções contratuais e legais aplicáveis à matéria, em especial o artigo 167, incisos III e X, da Lei Estadual/BA nº 9.433/2005;

12.6.2.1 Na hipótese prevista no **item 12.6.2**, a retenção corresponderá a:

12.6.2.1.1 5% (cinco por cento) do valor global atualizado do contrato, acrescido da multa de 2,5% (dois e meio por cento) prevista no **item 12.6.1**, quando se tratar de reforço relativo ao prazo de vigência do contrato e, conseqüentemente, da garantia;

12.6.2.1.2 o montante correspondente à diferença entre o reforço devido e a garantia vigente, acrescido da multa de 2,5% (dois e meio por cento) prevista no **item 12.6.1**, quando se tratar de reforço relativo ao valor do contrato;

12.7 Somente haverá liberação da garantia ante a comprovação ao **CONTRATANTE** do pagamento pela **CONTRATADA** de todas as obrigações contratuais, especialmente as com cunhos trabalhistas, rescisórios, sociais e previdenciários relativas a todos os empregados destacados para a prestação dos serviços objeto deste instrumento, bem como após a conclusão de eventuais processos administrativos em andamento, instaurados em razão deste contrato;

12.7.1 Na hipótese de ausência de comprovação do pagamento de obrigações, pela **CONTRATADA** com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias para o encerramento do prazo adicional consignado





no item 12.1.1, poderá o **CONTRATANTE** utilizar a garantia contratual para realizar diretamente o referido adimplemento, sem prejuízo da responsabilidade imputada à **CONTRATADA**, bem como da aplicação das sanções cabíveis;

12.7.2 Sem prejuízo do quanto previsto neste item e na **CLÁUSULA NONA**, é requisito para a liberação da garantia a apresentação, ao final do contrato, dos seguintes documentos:

12.7.2.1 Relatório circunstanciado da situação trabalhista de todos os empregados vinculados ao contrato, devidamente assinada pelo representante legal da **CONTRATADA**;

12.7.2.2 Cópias dos termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados terceirizados, devidamente homologados, quando exigível pela legislação trabalhista, acompanhadas dos originais para conferência no local de recebimento;

12.7.2.3 Cópias das Guias de Recolhimento Rescisório do FGTS - GRRF, que deverão consignar o recolhimento da multa rescisória respectiva, nos casos de despedida sem justa causa, quando exigível pela legislação trabalhista, acompanhadas dos originais para conferência no local de recebimento;

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

13.1 Na forma das disposições estabelecidas na Lei Estadual-BA nº 9.433/2005, o **CONTRATANTE** designará servidor(es), **por meio de Portaria específica para tal fim**, para a fiscalização deste contrato, tendo poderes, entre outros, para notificar expressamente a **CONTRATADA** sobre as irregularidades ou falhas que porventura venham a ser encontradas na execução deste instrumento;

13.1.1 Considerar-se-ão como meios válidos de notificação à **CONTRATADA**:

13.1.1.1 Meio digital, mediante mensagem enviada ao endereço eletrônico (e-mail) do preposto designado ou seu suplente;

13.1.1.2 Via expressa, mediante entrega do documento através do serviço de moto-frete, no endereço-sede consignado no preâmbulo deste contrato;

13.1.1.3 Via postal, mediante remessa de documento através de postagem via Correios, com aviso de recebimento, endereçado à sede da **CONTRATADA** consignada no preâmbulo deste instrumento;

13.1.2 O **CONTRATANTE** poderá utilizar, a seu critério, quaisquer dos meios de comunicação previstos, conforme a necessidade e as características/circunstâncias ensejadoras de cada notificação;

13.1.2.1 Em atenção aos princípios da economicidade e da celeridade, priorizar-se-á a utilização de comunicações eletrônicas para notificações relativas a solicitações de informações e/ou documentos, bem como para tratar de assuntos ligados à execução ordinária dos termos deste contrato;

13.1.3 Reputar-se-ão como válidas as comunicações previstas nos **itens 13.1.1.2 e 13.1.1.3** que comprovadamente tenham sido entregues no endereço-sede da **CONTRATADA** consignado neste instrumento, desde que devidamente datados e assinados pelos respectivos recebedores, independentemente do cargo/função exercido na empresa;

13.1.4 Reputar-se-ão como válidas as comunicações eletrônicas previstas no **item 13.1.1.1** que se comprovem entregues nos endereços eletrônicos consignados na carta de preposição, mediante aviso de confirmação de recebimento e/ou leitura;

13.1.4.1 Qualquer indisponibilidade no serviço de correio eletrônico da **CONTRATADA** deverá ser expressa e imediatamente comunicada ao **CONTRATANTE**, sob pena de desconsideração do





respectivo período sem operação para fim de suspensão do prazo para atendimento/resposta à notificação;

13.1.5 Quando necessários, os prazos para resposta, pela **CONTRATADA**, serão fixados exclusivamente pelo **CONTRATANTE**, conforme a natureza dos fatos narrados e a urgência na adoção das providências em cada caso concreto;

13.1.5.1 Pedidos de prorrogação de prazo para completo saneamento das pendências/irregularidades apontadas em notificação somente serão admitidos dentro do(s) prazo(s) originalmente determinado(s), mediante requerimento expresso pela **CONTRATADA**, devidamente justificado e comprovado (conforme o caso), o qual será submetido a juízo de conveniência/oportunidade/legalidade pelo **CONTRATANTE**;

13.1.6 Os documentos comprobatórios e/ou esclarecimentos solicitados à **CONTRATADA**, em regra, deverão ser entregues ao **CONTRATANTE** em meio físico, salvo deliberação deste em contrário;

13.2 Incumbe à fiscalização acompanhar e verificar a perfeita execução do contrato, em todas as suas fases, competindo-lhe, primordialmente:

13.2.1 Acompanhar o cumprimento dos prazos de execução descritos neste instrumento, e anotar, em registro próprio, as ocorrências relativas à execução do contrato, determinando as providências necessárias à correção de falhas, irregularidades e/ou defeitos, podendo ainda suspender-lhes a execução, sem prejuízos das sanções contratuais legais;

13.2.2 Transmitir à **CONTRATADA** instruções, e comunicar alterações de prazos, cronogramas de execução e especificações do projeto, quando for o caso;

13.2.3 Dar imediata ciência a seus superiores dos incidentes e ocorrências da execução que possam acarretar a imposição de sanções ou a rescisão contratual;

13.2.4 Adotar, junto a terceiros, as providências necessárias para a regularidade da execução do contrato;

13.2.5 Promover a verificação dos serviços já efetuados, emitindo a competente habilitação para o recebimento de pagamentos;

13.2.6 Esclarecer prontamente as dúvidas da **CONTRATADA**, solicitando ao setor competente do **CONTRATANTE**, se necessário, parecer de especialistas;

13.2.7 Fiscalizar a obrigação da **CONTRATADA** de manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação, bem como o regular cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato;

13.3 A fiscalização, pelo **CONTRATANTE**, não desobriga a **CONTRATADA** de sua responsabilidade quanto à perfeita execução do objeto contratual;

13.3.1 A ausência de comunicação, por parte do **CONTRATANTE**, sobre irregularidades ou falhas, não exime a **CONTRATADA** das responsabilidades determinadas neste contrato;

13.3.2 A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da **CONTRATADA** quanto aos danos causados diretamente ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato ou, ainda, resultante de imperfeições técnicas, vício redibitório ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior (quando couber);

13.3.2.1 A ocorrência de qualquer destas hipóteses não implica em corresponsabilidade do **CONTRATANTE** ou de seus agentes, conforme dispõe o art. 158 da Lei Estadual nº 9.433/2005;





13.4 O **CONTRATANTE** poderá recusar, sustar e/ou determinar a execução/refazimento de serviços que não estejam sendo ou não tenham sido executados de acordo com as Normas Técnicas e/ou em conformidade com as condições deste contrato ou do procedimento licitatório que o originou, ou ainda que atentem contra a segurança de terceiros ou de bens;

13.4.1 Qualquer serviço considerado não aceitável, no todo ou em parte, deverá ser refeito, reparado ou substituído pela **CONTRATADA**, às suas expensas;

13.4.2 A não aceitação de algum serviço, no todo ou em parte, não implicará na dilação do prazo de execução, salvo expressa concordância do **CONTRATANTE**;

13.5 Para fins de fiscalização, o **CONTRATANTE** poderá solicitar à **CONTRATADA**, a qualquer tempo, os documentos relacionados com a execução do presente contrato;

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS PENALIDADES

14.1 A **CONTRATADA** sujeitar-se-á às sanções administrativas previstas na Lei Estadual-BA nº 9.433/2005, as quais poderão vir a ser aplicadas após o prévio e devido processo administrativo, assegurando-lhe, sempre, o contraditório e a ampla defesa;

14.1.1 A apuração e aplicação de descontos por **NMS** sobre o faturamento mensal não impedem ou limitam o **CONTRATANTE** ao exercício da prerrogativa de instaurar processo administrativo para apuração de quaisquer faltas e/ou inexecuções verificadas ao longo da vigência contratual;

14.2 - Em caso de inadimplemento parcial ou total de obrigações pela **CONTRATADA**, e não sendo suas justificativas aceitas pelo **CONTRATANTE**, àquela poderão ser aplicadas, observado o disposto no item anterior, as seguintes penalidades:

14.2.1 Multa;

14.2.2 Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração pelo prazo de até 05 (cinco) anos;

14.2.3 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes desta punição e até que seja promovida sua reabilitação perante a Administração Pública Estadual;

14.2.4 Descredenciamento do sistema de registro cadastral.

14.3 Nas hipóteses de aplicação das sanções previstas nos **itens 14.2.2 a 14.2.4**, estas serão impostas à **CONTRATADA** cumulativamente com multa;

14.4 A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato, sujeitará o **CONTRATADA** à multa de mora, que será que será apurada **por infração** e graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecidos os seguintes limites máximos:

14.4.1 Para hipótese de inexecução relacionada ao cumprimento de obrigação **principal**:

14.4.1.1 - 10% (dez por cento) sobre o valor anual do contrato, em caso de descumprimento total da obrigação;

14.4.1.2 - 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o 30º (trigésimo) dia de atraso, sobre o valor total da parte do serviço não realizado e/ou não comprovado;

14.4.1.3 - 0,7% (sete décimos por cento) por cada dia de atraso subsequente ao 30º (trigésimo), sobre o valor da parte do serviço não realizado e/ou não comprovado;

14.4.2 Para hipótese de inexecução relacionada ao cumprimento de obrigação **acessória**:





- 14.4.2.1 0,2% (dois décimos por cento) ao dia, até o 30º (trigésimo) dia de atraso, sobre o valor total mensal faturado;
- 14.4.2.2 0,6% (seis décimos por cento) por cada dia de atraso subsequente ao 30º (trigésimo), sobre o valor total mensal faturado;
- 14.4.2.3 Para **cada** obrigação acessória descumprida, a aplicação dos percentuais definidos nos **subitens 15.4.2.1 e 15.4.2.2**, estará limitada ao montante global de 10% (dez por cento) do valor global mensal máximo do contrato, conforme **item 7.1**;
- 14.5. A aplicação de multa à **CONTRATADA** não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções previstas na Lei Estadual-BA nº 9.433/2005;
- 14.6 Quando aplicadas, as multas deverão ser pagas espontaneamente no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, ou serem deduzidas do pagamento a ser efetuado pelo **CONTRATANTE**, caso este deva ocorrer dentro daquele prazo;
- 14.6.1 Na hipótese de ausência de adimplemento voluntário e impossibilidade de dedução, as multas serão descontadas da garantia contratual ou, na inviabilidade desta, cobradas judicialmente, a critério do **CONTRATANTE**;
- 14.7 A aplicação de multas não tem caráter compensatório, e o seu pagamento não eximirá a **CONTRATADA** da responsabilidade por perdas e/ou danos decorrentes das infrações cometidas;
- 14.8 Os custos correspondentes a danos e/ou prejuízos causados por culpa ou dolo da **CONTRATADA** deverão ser ressarcidos ao **CONTRATANTE** no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da notificação administrativa, sob pena de, sem prejuízo do ressarcimento, serem considerados como hipótese de inadimplemento contratual, sujeita, portanto, à aplicação das sanções administrativas previstas nesta Cláusula.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA RESCISÃO

- 15.1 A inexecução total ou parcial do Contrato ensejará a sua rescisão, com as consequências contratuais previstas no Capítulo IX, Seção VIII - Da Inexecução e da Rescisão dos Contratos, da Lei Estadual-BA nº 9.433/2005;
- 15.2 O **CONTRATANTE** poderá rescindir unilateral e administrativamente o presente Contrato, nas hipóteses previstas nos incisos I a XVI, XX e XXI do art. 167 da Lei Estadual-BA nº 9.433/2005.
- 15.3 Havendo rescisão administrativa do presente contrato, baseada em alguma das hipóteses previstas nos incisos II a XII do art. 167 da Lei Estadual-BA nº 9.433/2005, o **CONTRATANTE** poderá adotar, no que couber, as medidas discriminadas no art. 169 do referido diploma legal.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA PROPRIEDADE DOS PRODUTOS GERADOS

- 16.1 Todos os produtos gerados pela **CONTRATADA**, para atendimento do objeto do presente Contrato, serão única e exclusivamente de propriedade do **CONTRATANTE**.
- 16.1.1 Entende-se como produtos gerados: os documentos de projeto, especificação de processos, relatórios, portais, base de conhecimento e scripts de atendimento.
- 16.2 O **CONTRATANTE**, para todos os efeitos de aplicação das Leis 9.609/98 e 9.610/98 e regulamentos correlatos, será o único proprietário dos artefatos documentais relacionados aos seus projetos implantação e utilização, produzidos pela **CONTRATADA** na execução do objeto contratual.





16.3 Os produtos originados do contrato não poderão, em hipótese alguma, ser cedidos, copiados e utilizados sem autorização prévia do **CONTRATANTE**;

16.4 É vedada a comercialização ou veiculação de publicidade direta ou indireta relacionada aos serviços prestados, salvo se houver prévia autorização do **CONTRATANTE**;

#### CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL FINAL

17.1 A **CONTRATADA** se compromete, em conformidade com o parágrafo 4º do artigo 23 da Lei Estadual-Ba nº 9.433/2005, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para o **CONTRATANTE** - e/ou para outra empresa por ele indicada, todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados;

17.2 A transição contratual final se refere ao processo de finalização da prestação dos serviços pela **CONTRATADA**, quando do período de encerramento do contrato;

17.2.1 As atividades de transição contratual e encerramento do contrato incluem a entrega de versões finais dos produtos e da documentação, a transferência de conhecimentos, a revogação de perfis de acesso, a eliminação de caixas postais, dentre outras, conforme o disposto no art. 24 da Resolução Nº 102/2013 do CNMP;

17.2.2 Na transição contratual final, todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizados ao **CONTRATANTE**, ou empresa por ele designada, em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos após a finalização do contrato;

17.2.3 A transferência de conhecimento das soluções desenvolvidas pela **CONTRATADA** deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para o **CONTRATANTE**, por meio de eventos específicos, preferencialmente em ambiente disponibilizado pelo **CONTRATANTE**, e baseados em documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida;

17.2.3.1 O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo **CONTRATANTE**;

17.2.4 Deverá ser fornecido uma cópia (*dump*) do banco de dados utilizado pela solução da Central de Serviços. Este banco de dados não deverá ter nenhum dado criptografado. Junto com o mesmo, deve ser fornecido modelo, dicionário de dados e script de criação do banco de dados.

17.3 A **CONTRATADA** deve elaborar o Plano de Transição, no prazo de 60 (sessenta) dias corridos antes do encerramento do contrato, para a transferência integral e irrestrita dos conhecimentos e das competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços;

17.3.1 A data de início de execução do Plano de Transição será determinada pelo **CONTRATANTE**;

17.3.2 O Plano de Transição dos Serviços deve tratar, no mínimo, dos seguintes tópicos:

17.3.2.1 Identificação dos profissionais da **CONTRATADA** que irão compor a equipe de transferência de conhecimentos, bem como os seus papéis e as suas responsabilidades;

17.3.2.2 Cronograma geral do repasse, identificando para cada serviço ou tipo de serviços: as etapas e as atividades com suas respectivas datas de início e término, os produtos gerados, os recursos envolvidos e os marcos intermediários, quando aplicável;

17.3.2.2.1 O cronograma será avaliado pelo **CONTRATANTE** e poderá ser complementado nas primeiras reuniões para aprovação do cronograma definitivo;

17.3.2.3 Plano de gerenciamento de riscos e plano de contingência;





17.3.2.4 Estratégia de acompanhamento do encerramento;

17.3.2.5 Descrição da forma de entrega ao **CONTRATANTE** de todos os dados em poder da **CONTRATADA**, incluindo-se a totalidade dos dados contidos no Sistema de Controle de Demandas da **CONTRATADA**, se existir;

17.3.2.6 Relação das Ordens de Serviço canceladas automaticamente em razão do encerramento do contrato, com relatório detalhado da parte dos serviços executados;

17.4 Nenhum pagamento adicional será devido à **CONTRATADA** pela elaboração ou pela execução do Plano de Transição;

17.5 A ausência de cooperação e/ou a retenção de qualquer informação ou dado por parte da **CONTRATADA** ou seus representantes/empregados, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá inexecução contratual, sujeitando aquela à reparação de todos os danos/prejuízos causados ao **CONTRATANTE**, sem prejuízo da aplicação das demais sanções administrativas cabíveis;

17.6 Na hipótese de a **CONTRATADA** ser a licitante vencedora do novo contrato, as ações de transição contratual e repasse de conhecimentos poderão ser revistas, a critério do **CONTRATANTE**, de forma a adequar-se à situação descrita;

#### CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA VINCULAÇÃO AO EDITAL DE LICITAÇÃO E À PROPOSTA DA CONTRATADA

Integram o presente contrato, como se nele estivessem transcritas, as cláusulas e condições estabelecidas no Edital do processo de Licitação que o originou, referido no preâmbulo deste instrumento, bem como na proposta da **CONTRATADA** apresentada no referido processo, naquilo em que não diverjam deste instrumento.

#### CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA PUBLICIDADE

O **CONTRATANTE** será responsável pela publicação do resumo deste instrumento no Diário da Justiça Eletrônico (DJ-e), do Poder Judiciário do Estado da Bahia, no prazo de 10 (dez) dias corridos, contados a partir da sua assinatura.

#### CLÁUSULA VIGÉSIMA - DO FORO

Fica eleito o Foro da Cidade do Salvador-Bahia, que prevalecerá sobre qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente Contrato.

#### CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

21.1 O **CONTRATANTE** não responderá por quaisquer compromissos assumidos perante terceiros pela **CONTRATADA**, ou seus prepostos, ainda que vinculados à execução do presente contrato;

21.2 A inadimplência da **CONTRATADA**, com relação a quaisquer custos, despesas, tributos, exigências ou encargos previstos neste contrato, não transfere ao **CONTRATANTE** a responsabilidade pelo seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato;

21.3 Aplicar-se-á a Lei Estadual nº 9.433/1905 para dirimir toda e qualquer questão legal relativa à execução deste contrato, em especial os casos omissos;

21.4 Fica assegurado ao **CONTRATANTE** o direito de alterar unilateralmente o contrato, mediante justificação expressa, nas hipóteses previstas no inciso I do art. 143 da Lei Estadual nº 9.433/1905, para






melhor adequação às finalidades de interesse público, desde que mantido o equilíbrio econômico-financeiro original do contrato e respeitados os demais direitos da **CONTRATADA**;


21.5 Não caracterizam novação eventuais variações do valor contratual resultantes de reajustamento e/ou revisão de preços, de compensações financeiras decorrentes das condições de pagamento nele previstas ou, ainda, de alterações de valor em razão da aplicação de penalidades;

E, por assim estarem justos e contratados, firmam o presente Contrato em 02 (duas) vias de igual teor e forma para que produza seus efeitos legais, após a publicação na Imprensa Oficial.

Salvador, 09 de novembro de 2018.

  
**EMPRESA SOLUTIS TECNOLOGIAS LTDA**  
**André Aluizio Oliveira da Mota**  
Administrador

  
**EMPRESA SOLUTIS TECNOLOGIAS LTDA**  
**Sérgio Luiz Rammensee Pato**  
Administrador

  
**Ministério Público do Estado da Bahia**  
**Frederico Wellington Silveira Soares**  
Superintendente de Gestão Administrativa



**APENSO I**

**NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS**

**1. DEFINIÇÕES TÉCNICAS**

**1.1. IMPACTO**

IMPACTO	
Nível de Impacto	Descrição
<b>Alto</b>	O impacto pode: (i) deixar o negócio indisponível ou afetar severamente o desempenho do mesmo; (ii) afetar processos críticos da instituição; (iii) atingir muitos usuários ou unidades.
<b>Médio</b>	O impacto pode: (i) acarretar perdas significativas no desempenho do negócio; (ii) afetar processos relevantes para o negócio; (iii) Atinge 01 ou um número razoável de usuários.
<b>Baixo</b>	O impacto não acarreta perdas significativas no desempenho do negócio, além de não afetar consideravelmente os seus processos e usuários.

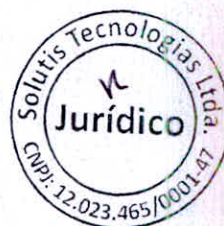
**1.2. URGÊNCIA**

URGÊNCIA	
Nível de Urgência	Descrição
<b>Alta</b>	PGJ, PGJ Adjuntos, Assessores, Secretário Geral, Secretário Geral Adjunto, Chefe de Gabinete, Corregedor-Geral, Chefe de Gabinete Corregedoria, Ouvidora-Geral, Procuradores de Justiça e Superintendente
<b>Média</b>	Membros e Diretores do MP-BA.
<b>Baixa</b>	Demais usuários do MP-BA.

**1.3. TEMPOS DE ATENDIMENTO**

OBSERVAÇÕES			
Tempo para atendimento	Tempo de Resposta	Tempo Total	Regra
40 segundos	1/4 do tempo do serviço	Refere-se ao tempo máximo de atendimento. O tempo de resposta faz parte do tempo de resolução de cada serviço.	Cada serviço possui 03 ANS, que são estimados, através das especificidades de cada serviço, levando em consideração o seu impacto e urgência.

- Tempo de Atendimento (aplica-se apenas ao atendimento telefônico): tempo máximo de espera por atendimento telefônico.
- Tempo de Resposta: é o intervalo de tempo a partir da abertura do chamado até o primeiro atendimento efetuado no respectivo chamado. Os chamados originados de telefone, chat, mensagens por celular, fax, ofício, e-mail ou pessoalmente serão computados a partir do registro no sistema. O Tempo de resposta não deve exceder ¼ do tempo total do serviço.





- **Tempo Total:** refere-se ao tempo máximo de atendimento do chamado. O tempo de resposta faz parte do tempo de resolução de cada serviço. O tempo total será computado a partir da classificação inicial do chamado até a sua conclusão. Deverá descartar o tempo em que o chamado estiver no status pendente do cliente ou das equipes do **CONTRATANTE**.
- O tempo de resolução de cada serviço será aquele indicado no Catálogo de Serviços.

Para os chamados de segundo nível presenciais nas unidades do interior, deve-se acrescentar até 8 (oito) horas ao tempo total.

Todos os tempos acima serão considerados em horas úteis (8h diárias).

#### 1.4 DEFINIÇÃO DOS STATUS DOS CHAMADOS

- **INCIDENTE:**
  - **Aberto:** indica que o incidente foi registrado, porém ainda não foi atribuído a um grupo de atendimento.
  - **Em progresso:** indica que o incidente está em processo de investigação e resolução.
  - **Concluído:** indica que o incidente foi resolvido.
  - **Encerrado:** indica que o estado normal das operações relacionado com o incidente foi restaurado e que o usuário concorda que o incidente foi resolvido.
- **REQUISIÇÃO DE SERVIÇO:**
  - **Aberta:** a requisição de serviço foi solicitada, porém ainda não foi atribuída a um grupo de atendimento.
  - **Suspensa:** as atividades de cumprimento da requisição foram suspensas.
  - **Aguardando Autorização:** Aguardando autorização.
  - **Rejeitada:** requisição não foi autorizada ou foi rejeitada por algum motivo.
  - **Cancelada:** a requisição foi cancelada pelo solicitante.
  - **Em progresso:** em processo de atendimento da requisição.
  - **Concluída:** requisição completada com sucesso.
  - **Encerrada:** indica que o usuário concorda que a requisição de serviço foi concluída com sucesso.

#### 2. INDICADORES

Os indicadores listados abaixo se referem aos chamados registrados na Central de Serviços através da Solução Informatiza e que deverão ser atendidos pelo 1º e 2º Nível.

TEMPO TOTAL DE ATENDIMENTO POR URGÊNCIA				
Sigla	Indicador	Tipo	SLA Contratado	Peso
		Urgência		
TAU	01	Baixa	Min. 90%	1
	02	Média	Min. 92,5%	2
	03	Alta	Min. 95%	3

Representa o tempo de atendimento dos chamados por tipo de URGÊNCIA realizados no 1º Nível de Atendimento.





- **Indicador 01** - Entende-se que, dos 100% dos chamados de URGÊNCIA BAIXA atendidos no 1º e 2º. nível de atendimento, no mínimo 90% devem estar dentro do SLA contratado.
- **Indicador 02** - Entende-se que, dos 100% dos chamados de URGÊNCIA MÉDIA atendidos no 1º e 2º. nível de atendimento, no mínimo 92,5% devem estar dentro do SLA contratado.
- **Indicador 03** - Entende-se que, dos 100% dos chamados de URGÊNCIA ALTA atendidos no 1º e 2º. nível de atendimento, no mínimo 95% devem estar dentro do SLA contratado.

PRODUÇÃO DE CHAMADOS POR IMPACTO NO SERVIÇO				
Sigla	Indicador	Impacto	SLA Contratado	Peso
PCIS	04	Baixo	Min. 85%	1
	05	Médio	Min. 90%	2
	06	Alto	Min. 95%	3

Representa a produção dos chamados por tipo de prioridade dos chamados de 1º e 2º Nível:

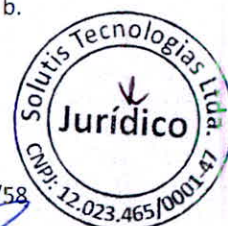
- **Indicador 04** - Entende-se que, dos 100% dos chamados de IMPACTO BAIXO, que passaram ou pertencem ao 1º e 2º nível de atendimento, no mínimo 85% devem estar dentro do SLA contratado.
- **Indicador 05** - Entende-se que, dos 100% dos chamados de IMPACTO MÉDIO, que passaram ou pertencem ao 1º e 2º nível de atendimento, no mínimo 90% devem estar dentro do SLA contratado.
- **Indicador 06** - Entende-se que, dos 100% dos chamados de IMPACTO ALTO, que passaram ou pertencem ao 1º e 2º nível de atendimento, no mínimo 95% devem estar dentro do SLA contratado.

ÍNDICE DE RESOLUÇÃO DE CHAMADOS ESSENCIAIS DURANTE O PLANTÃO			
Indicador	Indicador	SLA Contratado	Peso
Sigla			
IRCE	07	Min. 95%	1

Representa o índice dos chamados essenciais que foram atendidos e fechados durante o plantão de atendimento.

- **Indicador 07** - Entende-se que, dos 100% dos chamados classificados como essenciais e que foram abertos durante o horário de plantão, no mínimo 90% devem ser atendidos. O SLA contratado, no entanto, é progressivo e deve ser cobrado como segue:
  - a) Min. 80% - Primeiros 03 meses de contrato;
  - b) Min. 95% - 04 meses a 06 meses de contrato;

Havendo continuidade do contrato, a contratada deverá cumprir SLA de 95%, conforme item b.





ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE				
Indicador	Indicador	Tipo	SLA Contratado	Peso
Sigla		Satisfação		
ISC	08	Ótimo	Min. 30%	1
	09	Bom e Ótimo	Min. 80%	2
	10	Regular	Máx. 8%	3
	11	Ruim	Máx. 2%	4

Representa o índice de satisfação dos usuários em relação à solução dada ao chamado, quando solucionados pelo 1º e 2º Nível de Atendimento:

- **Indicador 08** - Entende-se que, dos 100% dos chamados que os usuários responderam à pesquisa, no mínimo 30% deve corresponder ao grau de satisfação Ótimo.
- **Indicador 09** - Entende-se que, dos 100% dos chamados que usuários responderam à pesquisa, no mínimo 80% deve corresponder ao grau de satisfação Bom e Ótimo somados.
- **Indicador 10** - Entende-se que, dos 100% dos chamados que usuários responderam à pesquisa, no máximo 8% deve corresponder ao grau de satisfação Regular.
- **Indicador 11** - Entende-se que, dos 100% dos chamados que usuários responderam à pesquisa, no máximo 2% deve corresponder ao grau de satisfação Ruim.

ÍNDICE DE STATUS POR CHAMADO				
Indicador	Indicador	Tipo	SLA Contratado	Peso
Sigla		Status		
ICS	12	Encerrado	Min. 50%	1
	13	Concluído e Encerrado	Min. 90%	2

Representa o índice dos chamados por Status, quando associados ao 1º e 2º Nível de Atendimento:

- **Indicador 12** - Entende-se que, dos 100% dos chamados registrados na Central de Serviços, que foram associados ao 1º e 2º Nível de Atendimento, no mínimo 90% devem estar com o Status definido com Encerrado.
- **Indicador 13** - Entende-se que, 100% dos chamados representam a soma dos chamados concluídos e fechados, indicador 12, deste total, 90% devem estar com o Status definido como Concluído e Encerrado somados.

ÍNDICE DE CHAMADOS AVALIADOS			
Indicador	Indicador	SLA Contratado	Peso
Sigla			
ICA	14	Min. 30%	1

Representa o índice dos chamados, que após sua conclusão, o usuário respondeu a pesquisa de satisfação.





- **Indicador 14** - Entende-se que, dos 100% dos chamados registrados na Central de Serviços, que foram associados ao 1º e 2º Nível de Atendimento, no mínimo 30% devem ter a pesquisa de satisfação respondida pelo usuário.

ÍNDICE DE CHAMADOS SOLUCIONADOS NO PRIMEIRO CONTATO			
Indicador	Indicador	SLA Contratado	Peso
Sigla			
ISPC	15	Min. 85%	3

Representa o índice dos chamados de competência de execução do 1º Nível de Atendimento resolvidos no primeiro contato.

- **Indicador 15** - Entende-se que, dos 100% dos chamados de competência de execução do 1º Nível de Atendimento registrados para resolução da central, no mínimo 85% devem ser resolvidos no primeiro atendimento. O SLA contratado, no entanto, é progressivo e deve ser cobrado como segue:

- a) Min. 50% - Primeiros 03 meses de contrato;
- b) Min. 75% - 03 meses a 06 meses de contrato;
- c) Min. 85% - Após 06 meses de contrato.

Havendo continuidade do contrato, a **CONTRATADA** deverá cumprir SLA de 85%, conforme item c.

ÍNDICE DE TELEFONIA				
Sigla	Indicador	Nome	SLA Contratado	Peso
IDT	16	Tempo de Fila	Min. 90%	1
	17	Taxa de Abandono	Max. 10%	1
	18	Disponibilidade da Central Telefônica	Min. 99,5%	2

Representa os índices de qualidade associados ao atendimento via Central Telefônica:

- **Indicador 16** - Entende-se que dos 100% das chamadas feitas para Central de Serviços, pelo menos 90% das chamadas devem ser atendidas em um prazo inferior a 40 segundos.
- **Indicador 17** - Entende-se que dos 100% das chamadas feitas para Central de Serviços, a taxa de abandono deve ser inferior a 10%.
- **Indicador 18** - Entende-se que mensalmente a Central telefônica deve estar disponível 99,5% do tempo.





ÍNDICE DE ACESSO A SOLUÇÃO INFORMATIZADA DE GESTÃO			
Indicador	Indicador	SLA Contratado	Peso
Sigla			
IAS	19	Min. 99,5%	1

- **Indicador 19** - Entende-se que mensalmente a **CONTRATADA** deve manter o acesso à solução informatizada de gestão disponível 99,5% do tempo. Entende-se que este indicador abrange a disponibilidade propriamente dita da solução informatizada assim como toda a infraestrutura necessária para funcionamento da mesma (link de comunicação, servidores, etc).

ÍNDICE DE IMPLEMENTAÇÃO DA CENTRAL				
Sigla	Indicador	Nome	SLA Contratado	Glosa Aplicável
IIC	20	Realização de Reunião Inicial	Entrega conforme item 3.44 do contrato	2% + (1% para cada dia de atraso)
	21	Inventário dos itens de configuração	Entrega conforme item 3.44 do contrato	2% + (1% para cada dia de atraso)
	22	Apresentação relatório sobre processos e fluxos de trabalho	Entrega conforme item 3.44 do contrato	2% + (1% para cada dia de atraso)
	23	Apresentação de relatório sobre Catálogo de Serviços e Acordo dos Níveis de Serviço	Entrega conforme item 3.44 do contrato	2% + (1% para cada dia de atraso)
	24	Disponibilização da solução de gestão de serviços de TI (sem customizações)	Entrega conforme item 3.44 do contrato	2% + (1% para cada dia de atraso)
	25	Disponibilização da solução de gestão de serviços de TI (customizada)	Entrega conforme item 3.44 do contrato	2% + (1% para cada dia de atraso)
	26	Disponibilização da Central Telefônica	Entrega conforme item 3.44 do contrato	2% + (1% para cada dia de atraso)
	27	Construção da Base de Conhecimento	Entrega conforme item 3.44 do contrato	2% + (1% para cada dia de atraso)
	28	Capacitação dos envolvidos	Entrega conforme item 3.44 do contrato	2% + (1% para cada dia de atraso)
	29	Disponibilização do Painel de Controle	Entrega conforme item 3.44 do contrato	2% + (1% para cada dia de atraso)
	30	Disponibilização do Portal de Serviços e Conhecimento	Entrega conforme item 3.44 do contrato	2% + (1% para cada dia de atraso)
	31	Início da operação da Central de Serviços	Entrega conforme item 3.44 do contrato	2% + (1% para cada dia de atraso)





- **Indicadores 20 a 31** - Entende-se que a **CONTRATADA** deverá formalizar a entrega do produto ou serviço especificado, conforme prazo estabelecido no **item 3.44** do contrato.

ÍNDICE DE GESTÃO DO CONTRATO				
Sigla	Indicador	Nome	SLA Contratado	Glosa Aplicável
IIC	32	Relatório de Indicadores	Entrega conforme Seções VI e VII da Cláusula Terceira do Contrato	2% + (1% para cada dia de atraso)
	33	Reuniões mensais	Conforme itens 3.31.5.3, 3.46.2.3 e 3.57 do contrato	2% + (1% para cada dia de atraso)

- **Indicador 32** - Entende-se que a **CONTRATADA** deverá formalizar a entrega do Relatório de Indicadores, conforme estabelecido nas **Seções VI e VII da Cláusula Terceira** do Contrato e neste **APENSO**.
- **Indicador 33** - Entende-se que a **CONTRATADA** deverá participar das reuniões mensais de acompanhamento do contrato, conforme especificado nos **itens 3.31.5.3, 3.46.2.3 e 3.57** do contrato;

TEMPO DE RESPOSTA POR URGÊNCIA				
Sigla	Indicador	Tipo	SLA Contratado	Peso
		Urgência		
TRU	34	Baixa	Min. 90%	1
	35	Média	Min. 92,5%	2
	36	Alta	Min. 95%	3

Representa o tempo de resposta dos chamados por tipo de URGÊNCIA realizados no 1º Nível de Atendimento.

- **Indicador 34** - Entende-se que, dos 100% dos chamados de URGÊNCIA BAIXA atendidos no 1º Nível, no mínimo 90% devem estar dentro do SLA contratado considerando o tempo de urgência.
- **Indicador 35** - Entende-se que, dos 100% dos chamados de URGÊNCIA MÉDIA atendidos no 1º Nível, no mínimo 92,5% devem estar dentro do SLA contratado considerando o tempo de urgência.
- **Indicador 36** - Entende-se que, dos 100% dos chamados de URGÊNCIA ALTA atendidos no 1º Nível, no mínimo 95% devem estar dentro do SLA contratado considerando o tempo de urgência.





---

**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA**

---

**GABINETE**

---

PORTARIA Nº 315/2018

O SUPERINTENDENTE DE GESTÃO ADMINISTRATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA, no uso de suas atribuições legais, considerando os fatos narrados no procedimento nº 003.0.21691/2018 e a necessidade de apuração de possíveis faltas administrativas relacionadas com a ARP nº 29/2017 B - SGA, com possibilidade de penalidades legais, e tendo em vista o quanto disposto no art. 185, inciso IV, da Lei Estadual nº 9.433 de 01 de março de 2005; art. 14, I, da Lei Estadual nº 9.457/2005 e Lei nº 12.209 de 20 de abril de 2011, resolve instaurar Processo Administrativo para apurar a conduta da empresa beneficiária, bem como constituir comissão processante para este fim, composta pelos servidores Luiz Carlos Lopes Cunha, que a presidirá, Elisabete Santana de Souza e Eloisa Angelopes Pereira.

Superintendência de Gestão Administrativa do Ministério Público do Estado da Bahia, 07 de novembro de 2018.

Frederico Wellington Silveira Soares  
Superintendente de Gestão Administrativa

**EDITAL DE INTIMAÇÃO**

O Superintendente de Gestão Administrativa, com fulcro no art. 202, inciso I, alíneas "f" e "g", e § 1º da Lei Estadual nº 9.433/2005, e considerando o quanto consta do procedimento protocolado sob o número 003.0.29535/2018, faz saber a todos quantos o presente edital virem ou dele conhecimento tiverem, que por ele INTIMA a empresa R. Dantas Filho - Confeccões -ME, representada por Rubens Dantas Filho, acerca da imposição das penalidades de multa, no valor de R\$ 387,20 (trezentos e oitenta e sete reais e vinte centavos), e suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública do Estado da Bahia, pelo prazo de 12 (doze) meses, podendo recorrer da decisão administrativa, se assim desejar, no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

Fica franqueada ao interessado vista aos autos nas dependências da Superintendência de Gestão Administrativa, sendo-lhes facultada a possibilidade de obter cópias, desde que ressarcidos os custos da reprodução.

Salvador, 09 de novembro de 2018.

Frederico Wellington Silveira Soares  
Superintendente de Gestão Administrativa

---

**DIRETORIA DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E LICITAÇÕES**

---

**RESUMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - CONTRATO Nº 194/2018- SGA**

Processo: 003.0.9777/2018 - Pregão Eletrônico nº 039/2018.

Partes: Ministério Público do Estado da Bahia e Empresa Solutis Tecnologias Ltda, CNPJ nº 12.023.465/0001-47

Objeto: prestação de serviços técnicos especializados continuados na área de tecnologia da informação, para implantação e operação de central de serviços, incluindo o 1º (primeiro) nível remoto de atendimento e o 2º (segundo) nível remoto e presencial de atendimento, conforme práticas preconizadas pelo modelo ITIL - Information Technology Infrastructure Library - v3.0.

Valor mensal máximo: R\$ 103.333,33 (cento e três mil, trezentos e trinta e três reais e trinta e três centavos).

Dotação orçamentária: Unidade Orçamentária/Gestora 40.601/0003 - Ação (P/A/OE) 2002 - Região 9900 - Destinação de Recursos 100 - Natureza de Despesa 33.90.40.

Forma de Pagamento: ordem bancária para crédito em conta corrente do Contratado.

Prazo de vigência: 24 (vinte e quatro) meses, a contar de 12 de novembro de 2018 até 11 de novembro de 2020.

**RESUMO DE CONVÊNIO DE ESTÁGIO**

Processo: 003.0.31482/2018.

Convenientes: Ministério Público do Estado da Bahia e Estado da Bahia, por intermédio da Secretaria Estadual de Educação, CNPJ nº 13.937.065/0001-00.

Objeto: Possibilitar a participação de alunos regularmente matriculados no ensino médio da rede pública estadual, no processo seletivo para o "Programa de Estágio" do Ministério Público do Estado da Bahia.

Vigência: 05 (cinco) anos, contados a partir da data da assinatura pelas partes.





**PORTARIA Nº 322/2018**

O SUPERINTENDENTE DE GESTÃO ADMINISTRATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA,  
no uso de suas atribuições legais,

**RESOLVE**

Designar os servidores abaixo indicados para atuarem na gestão e fiscalização do contrato nº 194/2018-SGA, relativo à prestação de serviços técnicos especializados continuados na área de tecnologia da informação, para implantação e operação de central de serviços:

**GESTOR ORÇAMENTÁRIO:** Yuri Gonzalez Araujo, matrícula nº [REDACTED] tendo como suplente Iaçanã Lima de Jesus Carneiro, matrícula nº [REDACTED]

**GESTOR DA EXECUÇÃO DO CONTRATO:** Cintia Goncalves Santos, matrícula nº [REDACTED]

**FISCAIS ADMINISTRATIVOS:** Celso Fernandes Santanna Junior, matrícula nº [REDACTED] Fernanda de Paula Santana Nascimento, matrícula [REDACTED] e Celso Leal de Pellegrini, matrícula nº [REDACTED] os quais poderão atuar de forma isolada ou conjuntamente, conforme a natureza, magnitude e/ou abrangência das conferências realizadas.

**FISCAIS TÉCNICOS:** Mateus Marques Freitas Amaral, matrícula nº [REDACTED] e Odilon Barros dos Santos, matrícula [REDACTED] os quais poderão atuar de forma isolada ou conjuntamente, conforme a natureza, magnitude e/ou abrangência das avaliações, ocorrências ou diligências executadas.

Superintendência de Gestão Administrativa do Ministério Público do Estado da Bahia, **08 de novembro de 2018.**

  
**Frederico Wellington Silveira Soares**  
Superintendente de Gestão Administrativa



**PORTARIA Nº 322/2018**

O SUPERINTENDENTE DE GESTÃO ADMINISTRATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA, no uso de suas atribuições legais,

**RESOLVE**

Designar os servidores abaixo indicados para atuarem na gestão e fiscalização do contrato nº 194/2018-SGA, relativo à prestação de serviços técnicos especializados continuados na área de tecnologia da informação, para implantação e operação de central de serviços:

GESTOR ORÇAMENTÁRIO: Yuri Gonzalez Araujo, matrícula nº [REDACTED] tendo como suplente Iaçanã Lima de Jesus Carneiro, matrícula nº [REDACTED]

GESTOR DA EXECUÇÃO DO CONTRATO: Cintia Goncalves Santos, matrícula nº [REDACTED]  
FISCAIS ADMINISTRATIVOS: Celso Fernandes Santanna Junior, matrícula nº [REDACTED] Fernanda de Paula Santana Nascimento, matrícula [REDACTED] e Celso Leal de Pellegrini, matrícula nº [REDACTED] os quais poderão atuar de forma isolada ou conjuntamente, conforme a natureza, magnitude e/ou abrangência das conferências realizadas.

FISCAIS TÉCNICOS: Mateus Marques Freitas Amaral, matrícula nº [REDACTED] e Odilon Barros dos Santos, matrícula [REDACTED] os quais poderão atuar de forma isolada ou conjuntamente, conforme a natureza, magnitude e/ou abrangência das avaliações, ocorrências ou diligências executadas.

Superintendência de Gestão Administrativa do Ministério Público do Estado da Bahia, 08 de novembro de 2018.

Frederico Wellington Silveira Soares

Superintendente de Gestão Administrativa

**ERRATA (2) DE EDITAL-PREGÃO PRESENCIAL 09/2018-SIMP 003.0.28993/2018**

Objeto: Administração, gerenciamento e fornecimento de benefícios dos tipos alimentação e refeição, através de cartão eletrônico com chip de segurança.

Senhores participantes fineza considerar no item 20.7.2 do edital, a seguinte redação:

ONDE SE LÊ: 20.7.2 CERTIFICADO DE REGISTRO E QUITAÇÃO - CRQ, emitido pelo Conselho Regional de Nutricionistas - CRN, da jurisdição do Estado da Bahia, dentro do prazo de validade do mesmo;

LEIA-SE: 20.7.2 CERTIFICADO DE REGISTRO E QUITAÇÃO - CRQ, emitido pelo Conselho Regional de Nutricionistas - CRN, da sede da licitante, dentro do prazo de validade do mesmo.. Salvador-Ba, 09/11/2018, Alvaro Medeiros Filho - Pregoeiro Oficial.





**TERMO DE RERRATIFICAÇÃO AO CONTRATO Nº 194-2018-SGA QUE ENTRE SI CELEBRAM O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA E EMPRESA SOLUTIS TECNOLOGIAS LTDA.**

Pelo presente instrumento, o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA**, pessoa jurídica de direito público, inscrito no CNPJ sob o número **04.142.491/0001-66**, com sede situada à 5ª Avenida, nº 750, Centro Administrativo da Bahia – CAB, neste ato representado, mediante Ato de Delegação nº 70/2014, pelo Superintendente de Gestão Administrativa **Frederico Welington Silveira Soares**, doravante denominado **CONTRATANTE**, e **EMPRESA SOLUTIS TECNOLOGIAS LTDA**, inscrita no CNPJ sob o número **12.023.465/0001-47**, estabelecida à Avenida Tancredo Neves, 1186, Ed. Catabas Center, 8º Andar, Sala 802, Caminho das Árvores, Salvador/Ba, neste ato representada por seus administradores **Sr. Sérgio Luiz Rammensee Pato**, inscrito no CPF/MF sob o número [REDACTED] e **Sr. André Aluísio Oliveira da Mota**, inscrito no CPF/MF sob o número [REDACTED] doravante denominada **CONTRATADA**, resolvem rerratificar o contrato nº **194/2018-SGA** celebrado entre as partes em 09 de novembro de 2018, a fim de consignar o que seque:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**


O presente Termo de rerratificação tem por objeto retificar, em razão de erro material, a redação do item 7.3 da Cláusula Sétima do **contrato 194/2018-SGA**, que passa a vigorar com a seguinte redação:

“7.3 Para efeito de previsão, dá-se ao presente contrato o valor anual máximo estimado de R\$ 1.239.999,96 (um milhão, duzentos e trinta e nove mil, novecentos e noventa e nove reais e noventa e seis centavos) e o valor global, relativo ao período de 24 (vinte e quatro meses) de vigência inicial, de R\$ 2.479.999,92 (dois milhões, quatrocentos e setenta e nove, novecentos e noventa e nove reais e noventa e dois centavos);”.


**CLÁUSULA SEGUNDA – DA RATIFICAÇÃO**

Ficam ratificadas todas as demais cláusulas e condições do **contrato nº 194/2018 -SGA** referido, não alteradas pelo presente instrumento.

E por estarem justos e acordados, o presente é assinado em 02 (duas) vias de igual teor, para um só efeito de direito.

  
**EMPRESA SOLUTIS TECNOLOGIAS LTDA**  
**Sr. Sérgio Luiz Rammensee Pato**  
Representante legal (Administrador)

  
**EMPRESA SOLUTIS TECNOLOGIAS LTDA**  
**Sr. André Aluísio Oliveira da Mota**  
Representante legal (Administrador)

  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA**  
**Frederico Welington Silveira Soares**  
Superintendente de Gestão Administrativa



ORIGEM: 3ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE CAMACÃ  
PRORROGAÇÃO DE PRAZO DE CONCLUSÃO DE INQUÉRITO CIVIL

EDITAL 06/2020

A Promotora de Justiça da 3ª Promotoria de Justiça de Camacã, promove, no uso de suas atribuições e com base No art.90, caput, da Resolução nº 023/2007, do Eg. Conselho Nacional do Ministério Público, e Resolução nº 009/2009 do órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça do Ministério Público do Estado da Bahia, a PRORROGAÇÃO DO PRAZO de conclusão do Inquérito Civil por 01 (um) ano registrado sob o nº 645.0.171082/2016. Camacã, 30 de Março de 2020.

Alice Koerich Inacio  
Promotora de Justiça

INSTAURAÇÃO DE PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO Nº 592.9.213040/2018  
ORIGEM: 4ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA COMARCA DE SENHOR DO BONFIM-BA.  
ÁREA: MEIO AMBIENTE

Data de Instauração: 28/04/2020

Objeto: Acompanhamento das fiscalizações de possível atividade mineradora na Fazenda Zumbi, Povoado da Caatinguinha, município em Senhor do Bonfim.

Interessado(s): A Coletividade

Investigado(s): Empresas ECO MINING OIL E GAZ e ROCKEX MINERAÇÃO LTDA

Senhor do Bonfim, 04 de maio de 2020.

Igor Clóvis Silva Miranda

Promotor de Justiça

PORTARIA DE INSTAURAÇÃO

ORIGEM: 11ª Promotoria de Justiça de Juazeiro

Procedimento Administrativo: 598.9.70868/2020

OBJETO: Proteção de direito indisponível ao sr. Angelo Khs Lisboa

DATA DE INSTAURAÇÃO: 04/05/2020

REPRESENTANTE: Ministério Público

REPRESENTADO: Município de Juazeiro

PORTARIA DE INSTAURAÇÃO

ORIGEM: 11ª Promotoria de Justiça de Juazeiro

Procedimento Administrativo: 598.9.70840/2020

OBJETO: Proteção de direito indisponível ao sr. Luis Carlos Silva

DATA DE INSTAURAÇÃO: 04/05/2020

REPRESENTANTE: Ministério Público

REPRESENTADO: Município de Juazeiro

---

## **SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA**

---

### **DIRETORIA DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E LICITAÇÕES**

---

**RESUMO DE TERMO DE RERRATIFICAÇÃO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - Nº 194/2018- SGA.** Processo: 003.0.37905/2019. Partes: Ministério Público do Estado da Bahia e Empresa Solutis Tecnologias LTDA, CNPJ nº 12.023.465/0001-47. Objeto contratual: Prestação de serviços prestação de serviços técnicos especializados continuados na área de tecnologia da informação, para implantação e operacionalização da Central de Serviços. Objeto da rerratificação: retificar, em razão de erro material, a redação constante do item 7.3 da cláusula sétima do contrato, para que passe a vigorar com a seguinte redação: "Para efeito de previsão, dá-se ao presente contrato o valor anual máximo estimado de R\$ 1.239.999,96 (um milhão, duzentos e trinta e nove mil, novecentos e noventa e nove reais e noventa e seis centavos) e o valor global, relativo ao período de 24 (vinte e quatro) meses de vigência inicial, de R\$ 2.479.999,92 (dois milhões, quatrocentos e setenta e nove mil, novecentos e noventa e nove reais e noventa e dois centavos)". Ficam ratificadas todas as demais cláusula contratuais não especificamente retificadas pelo termo.

**RESUMO DO OITAVO ADITIVO A CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - Nº 005/2019 - SGA** Processo: 003.0.8824/ 2020. Partes: Ministério Público do Estado da Bahia e Empresa AXA Seguros S/A, CNPJ nº 19.323.190/0001-06. Objeto do contrato: prestação de serviços de seguro contra incêndio, inclusive decorrente de tumultos, queda de raio, explosão de qualquer natureza e danos elétricos, para imóveis próprios, conveniados, cedidos ou alugados, de uso do Ministério Público do Estado da Bahia. Objeto do aditivo: excluir o item 183, alterar os itens 76 e 224 e incluir o item 229 na apólice constante do apenso I do contrato original, acrescentando o montante de R\$ 1.256,03 (mil, duzentos e cinquenta e seis reais e três centavos) ao valor do contrato, modificando-o de R\$ 30.077,50 (trinta mil e setenta e sete reais e cinquenta centavos) para R\$ 31.333,53 (trinta e um mil, trezentos e trinta e três reais e cinquenta e três centavos), implicando num acréscimo percentual de 4,28826% sobre o valor atual do contrato e em 10,39166% considerando os acréscimos anteriores. Dotação orçamentária: Unidade Orçamentária/ Gestora 40.101.0003 – Ação (P/A/OE) 2000 – Destinação de Recursos 100 - Natureza de Despesa 33.90.39.

\*Republicado por haver incorreção