

PROTOCOLO/EPL



0049360

PROCESSO Nº 50840.000738/2016-29  
CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº 11/2017



**CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº 11/2017 QUE ENTRE SI CELEBRAM A EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA - EPL E A EMPRESA LINK INFORMÁTICA EIRELLI EPP, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÕES PREVENTIVA E CORRETIVA PARA OS EQUIPAMENTOS DE INFRAESTRUTURA DE TI DA EPL.**


**CONTRATANTE: EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA S.A. - EPL**, inscrita no CNPJ (MF) n.º 15.763.423/0001-30, com sede no Setor Comercial Sul, Quadra 9, Lote C, Complexo Parque Cidade Corporate, Torre C – 7º e 8º andares, em Brasília/DF, CEP 70308-200, neste ato representado por seu Diretor de Gestão, Sr. **MAURÍCIO PEREIRA MALTA**, brasileiro, casado, portador da RG n.º 1243998-SSP/ES e do CPF n.º 507.460.655-15, nomeado pela Ata da 8ª Reunião Extraordinária de 22 de dezembro de 2016, e pelo Diretor de Planejamento, Sr. **ADAILTON CARDOSO DIAS**, brasileiro, casado, portador do RG n.º 03.809.444-48- SSP/BA e CPF n.º 159.812.585-00, nomeados pela Ata da 5ª Reunião Extraordinária de 15 de julho de 2016.

**CONTRATADA: LINK INFORMÁTICA EIRELLI EPP**, inscrita no CNPJ (MF) n.º 06.885.830/0001-20, com sede no SER/S CCC Bloco “D” n.º 20, sobreloja 01, 02 e 03, Cruzeiro Velho, Brasília/DF, representada pelo seu Representante Legal, Sr. **FRANCISCO CLEUTON GONÇALVES BEZERRA**, portador(a) da Cédula de Identidade n.º 1.974.287 SSP/DF e CPF (MF) n.º 490.592.201-10.

As **PARTES** têm entre si justo e avençado, e celebram o presente contrato n.º 11/2017, instruído no Processo 50840.000738/2016-29, sujeitando-se as partes às normas disciplinares da Lei n.º 10.520/2002, do Decreto n.º 5.450/2005, da Lei Complementar n.º 123/2006 e suas alterações, Decreto n.º 8.538/2015, Decreto n.º 7.174/2010, Instrução Normativa SLTI/MP n.º 04/2014 e, subsidiariamente, da Lei n.º 8.666/1993, e às seguintes cláusulas e condições que se seguem:



Contrato nº 11/2017  
Processo nº 50840.000738/2016-29  
Contratada: LINK Informática Eirelli EPP

  
Página 1 de 30



## **CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

1.1 O presente contrato tem como objeto a contratação de empresa para prestação de serviços de suporte técnico e manutenções preventiva e corretiva para os equipamentos de infraestrutura de TI da EPL, incluindo o custo de reposição de peças e componentes, bem como o software/firmware, conforme descrições contidas no Termo de Referência - Anexo I do Edital.

## **CLÁUSULA SEGUNDA - REGIME DE EXECUÇÃO**

2.1 Os serviços contratados serão executados de forma indireta, sob o regime de execução empreitada por preço global.

## **CLÁUSULA TERCEIRA - DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E DA VINCULAÇÃO DO CONTRATO**

3.1. O presente contrato fundamenta-se na Lei nº 8.666, de 1993, Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2014, e vincula-se ao Edital do Pregão Eletrônico nº 09/2017, Termo de Referência, bem como da proposta da **CONTRATADA** de 19/09/2017.

## **CLÁUSULA QUARTA - DA ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS**

4.1. As especificações dos requisitos de manutenção e arquitetura tecnológica objeto do presente instrumento contratual encontram-se descritos no item 4 e subitens do Termo de Referência - Anexo I do Edital do Pregão Eletrônico nº 09/2017.

## **CLÁUSULA QUINTA - DO LOCAL E PRAZO DA EXECUÇÃO**

5.1. As atividades que demandem a presença de técnicos da **CONTRATADA** nas dependências físicas da EPL deverão ocorrer no endereço onde os equipamentos estão instalados, ou seja: SCS, Quadra 9, Edifício Parque Cidade Corporate - Torre C, Lote C, 7º e 8º andar - Asa Sul, Brasília - DF, 70308-200, Brasil.

5.2. As atividades que demandem a presença de técnicos da CONTRATADA nas dependências físicas da EPL deverão ocorrer de forma agendada com a equipe de fiscalização, preferencialmente nos horários de funcionamento da Empresa, qual seja: **em dias úteis, de 8:00h às 12:00 e de 14:00h às 19:00h**, todavia, poderão ocorrer solicitações que demandem a presença de técnicos em dias não úteis e horários diversos, inclusive no período noturno.

5.3. A CONTRATADA será convocada pela equipe técnica da EPL e deverá comparecer em até **5 (cinco) dias** após a assinatura do contrato para a reunião inicial;

5.4. Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá realizar uma avaliação dos equipamentos descritos no Termo de Referência, nas dependências da EPL, em até **10 (dez) dias**, contados da assinatura do contrato, a fim de identificar e realizar eventuais manutenções preventivas que se façam necessárias. Após a realização dessa avaliação, em até **02 (dois) dias úteis**, a contratada deve entregar à EPL o relatório detalhado com suas conclusões e um cronograma para as manutenções preventivas; e

5.5. Em até **15 (quinze) dias**, contados do recebimento da Ordem de Serviço – **ANEXO I** deste Contrato, sem prejuízo das obrigações previstas nos itens “5.3.” e “5.4.” desta cláusula, devendo a contratada comunicar à EPL formalmente sobre o efetivo início do serviço.

#### **CLÁUSULA SEXTA - DO VALOR**

6.1. O valor total deste contrato é de R\$ 157.309,20 (cento e cinquenta e sete mil, trezentos e nove reais e vinte centavos), conforme valores unitários e totais a seguir:

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT. EQUIP.	VALOR UNITÁRIO MENSAL (R\$)	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR ANUAL (R\$)
1	1	Manutenção de Subsistema de armazenamento de dados ( <i>storage</i> ) do tipo unificado, marca EMC, modelo VNX 5700, por 12 (doze) meses.	1	4.290,00	4.290,00	51.480,00
	2	Manutenção de Switches Fibre Channel, marca EMC, modelo <b>Connectrix DS5100B</b> por 12 (doze) meses.	2	867,90	1.735,80	20.829,60
	3	Manutenção de Chassi (Enclosure), marca DELL, modelo <b>PowerEdge M1000e</b>	2	2.627,50	5.255,00	63.000,00

		Blade, por 12 (doze) meses.				
4		Manutenção de Biblioteca de fitas marca DELL, modelo PowerVault TL4000 com 2 drivers LTO5 FC, por 12 (doze) meses.	2	914,15	1.828,30	21.939,60
<b>VALOR GLOBAL (ANUAL) R\$</b>						<b>157.309,20</b>

6.2. No valor do Contrato estão incluídos todos os insumos, encargos trabalhistas e tributos, inclusive contribuições fiscais e parafiscais, bem como quaisquer outras despesas necessárias à execução deste contrato.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA**

7.1. O prazo de vigência deste contrato é de 12 meses, de 20/10/2017 a 19/10/2018, contados da data da assinatura, prorrogável por até 60 (sessenta) meses, nos termos do inciso II do artigo 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

#### **CLÁUSULA OITAVA – DO REAJUSTE**

8.1. Os preços contratuais serão reajustados, desde que observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contados da data da apresentação da proposta ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido, utilizando-se a variação do IGP –DI da Fundação Getúlio Vargas, acumulado em 12 (doze) meses.

8.2. Os reajustes serão calculados com base na seguinte fórmula:

$$R = \frac{(I^1 - I^0)}{I^0} V$$

Onde:

a) para o primeiro reajuste:

R = reajuste procurado;

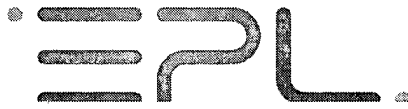
I<sup>1</sup> = índice relativo ao mês do reajuste;

I<sup>0</sup> = índice relativo ao mês da data da apresentação da proposta;

P = preço dos serviços;

b) para os reajustes subsequentes:

R = reajuste procurado;



I<sup>1</sup> = índice relativo ao mês do novo reajuste;

I<sub>0</sub> = índice relativo ao mês do início dos efeitos financeiros do último reajuste efetuado;

P = preço dos serviços/produtos atualizado até o último reajuste efetuado.

8.3. Para fins de reajustes considera-se adimplemento da obrigação como a prestação do serviço, a realização da obra, a entrega do bem ou etapa deste, bem como qualquer outro evento contratual cuja ocorrência esteja vinculada a emissão de documento de cobrança.

8.4. Os atrasos nas entregas decorrentes de culpa exclusiva da CONTRATADA não ensejam a aplicação de reajuste.

#### **CLÁUSULA NONA – DA DESPESA ORÇAMENTÁRIA**

9.1. A despesa orçamentária da execução deste contrato será efetuada com recursos do Orçamento Geral da União, no exercício 2017, alocados na estrutura funcional e programática: 26.122.2101.2000.0001, Administração da Unidade, Elemento de Despesa 33.90.39, no valor de R\$ 39.327,30 (trinta e nove mil, trezentos e vinte e sete reais e trinta centavos), correrá à conta da Nota de Empenho nº 2017NE800189, de 09/10/2017.

9.2. Para cobrir despesas dos exercícios subsequentes serão emitidas Notas de Empenhos, à conta da dotação orçamentária prevista para atender despesas de mesma natureza.

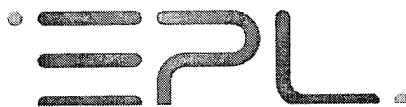
#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DA LIQUIDAÇÃO E DO PAGAMENTO**

10.1. O pagamento será efetuado mensalmente mediante crédito em conta corrente da contratada, por ordem bancária, em até **30 (trinta) dias**, a contar do recebimento da Nota Fiscal pela EPL, que somente poderá ser expedida após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, desde que mantidas as mesmas condições iniciais de habilitação e caso não haja fato impeditivo para o qual tenha concorrido a CONTRATADA.

10.2. O cálculo do pagamento referente ao serviço contratado será efetuado após a avaliação dos Níveis de Serviço, conforme Tabela de Avaliação dos Níveis de Serviço descrita no ANEXO VI deste Contrato. O cálculo do pagamento, consignado no Relatório Gerencial de Serviços (RGS), considerará os serviços prestados do 1º ao último dia de cada mês.



Contrato nº 11/2017  
Processo nº 50840.000738/2016-29  
Contratada: LINK Informática Eirelli EPP



10.2.1. A CONTRATADA deverá observar as disposições deste Contrato e do Termo de Referência e se sujeitar ao nível mínimo dos serviços descritos no ANEXO VI deste Contrato, com os ajuste de pagamento (glosas).

10.3. O primeiro e o último mês de faturamento considerará os dias de efetiva prestação dos serviços, proporcionalmente.

10.4. O Relatório deve ser entregue até o **5º (quinto) dia útil** do mês subsequente à prestação dos serviços.

10.5. Na hipótese de não haver ocorrências de chamados registrados no mês de referência do pagamento e a CONTRATADA tenha realizado adequadamente os serviços objeto desta contratação, o pagamento da fatura será realizado em sua totalidade.

10.6. A CONTRATADA não poderá apresentar nota fiscal/fatura com CNPJ diverso do registrado no contrato.

10.7. A nota fiscal/fatura apresentada em desacordo com o estabelecido no Edital de licitação, na nota de empenho, no contrato, ou quando observada qualquer circunstância que desaconselhe o pagamento, será devolvida à CONTRATADA e, nesse caso, o prazo previsto no item 10.1 será interrompido. A contagem do prazo previsto para pagamento será iniciada a partir da respectiva regularização.

10.8. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou à atualização monetária.

10.9. Antes do pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas para contratação.

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

10.11. A CONTRATADA regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à

apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

10.12. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela EPL, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

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

e:

= Encargos Moratórios.

= Valor da parcela a ser paga.

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

Índice de compensação financeira = 0,0001644, assim apurado:

$$\frac{IX)}{\quad} \frac{5/100)}{\quad} ,0001644$$

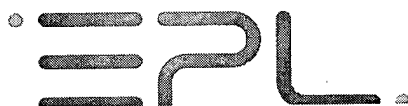
= Percentual da taxa anual = 6%

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA GARANTIA E SUPORTE TÉCNICO**

11.1. A solução deverá contar com garantia técnica de correção em relação a vícios, defeitos ou falhas. A EPL poderá solicitar, sem qualquer ônus adicional, a substituição de equipamento e/ou peça, quando se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

11.2. A manutenção deve abranger todo e qualquer defeito de fabricação, instalação, montagem e desempenho dos equipamentos, software e acessórios envolvidos na implementação da solução.

11.3. Caso seja necessária a retirada do equipamento das instalações da EPL, para reparo ou manutenção, todos os custos envolvidos com a retirada e devolução serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA.



11.4. Os serviços executados de manutenção deverão ter um prazo de garantia de, no mínimo, **90 (noventa) dias**, contados a partir do término do reparo do equipamento e sua disponibilização para uso em perfeitas condições de funcionamento. Igualmente, as peças e componentes substituídos deverão possuir garantia mínima de **90 (noventa) dias**.

11.5. O suporte técnico deverá ser prestado diretamente pela equipe da CONTRATADA, ou pelo próprio fabricante, no local onde os mesmo estiverem sendo utilizados (modalidade *on-site*), em Brasília/DF.

11.6. A contratada deverá disponibilizar Central de Atendimento para abertura dos chamados, 7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, por meio de número telefônico 0800 gratuito, ou equivalente à ligação gratuita, em Brasília/DF, e canal de comunicação por e-mail;

11.7. No momento de abertura do chamado a contratada deverá fornecer à EPL o número, data e hora de abertura do chamado e descrição do problema/solicitação que será considerado o início para a contagem dos prazos estabelecidos para atendimento.

11.8. A quantidade de chamados é ilimitada, e a CONTRATADA deverá manter os registros dos mesmos para futura consulta da EPL, entregando estes registros à EPL sempre que solicitado.

11.9. Durante todo o período de vigência do contrato a CONTRATADA deverá fornecer o serviço de suporte técnico presencial (on-site), por meio de telefone ou e-mail, **7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia**, sem limitação para o número de chamados.

11.10. A CONTRATADA deve atender aos níveis mínimos de serviço que serão classificados conforme as **severidades** a seguir:

- a) **CRÍTICA:** esse nível de severidade é aplicado quando há a indisponibilidade total ou frequente dos serviços, causando impacto para usuários finais na utilização das aplicações da EPL.

sábados, domingos e feriados	
Prazo de atendimento	Prazo de solução definitiva
(duas) horas	6 (seis) horas



- b) **ALTA:** esse nível de severidade é aplicado quando há instabilidade no funcionamento da solução, causando impacto para usuários finais, perda de redundância ou impossibilidade de efetuar novas configurações ou diagnósticos.

sábados, domingos e feriados	
Prazo de atendimento	Prazo de solução definitiva
horas	horas

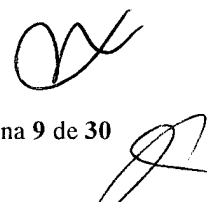
- c) **MÉDIA:** esse nível de severidade é aplicado quando há indisponibilidade de alguma funcionalidade da solução ou ocorrência de evento, causando impacto limitado para usuários finais.

sábados, domingos e feriados	
Prazo de atendimento	Prazo de solução definitiva
horas	24 (vinte e quatro) horas

- d) **BAIXA:** esse nível de severidade é aplicado para instalação, configuração, esclarecimentos técnicos relativos ao uso e aprimoramento do(s) equipamento(s), ou seja, chamados técnicos que não requeiram imediato atendimento e/ou solução. Não haverá abertura de chamados técnicos com esta severidade em sábados, domingos e feriados.

sábados, domingos e feriados	
Prazo de atendimento	Prazo de solução definitiva
2 (dois) dias úteis	10 (dez) dias úteis

11.11. O atendimento aos chamados técnicos de severidade **CRÍTICA e ALTA** deverá ser realizado on-site, quando solicitado pela equipe da EPL, e não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do(s) hardware(s) e/ou software(s), mesmo que se estendam para períodos noturnos, sábados, domingos e feriados. Nesse caso, não poderão acarretar custos adicionais à EPL. A interrupção do suporte de um chamado técnico desse tipo de severidade pela contratada, e que não tenha sido previamente autorizado pela equipe da EPL, poderá ensejar em aplicação de penalidades previstas.



11.12. Os chamados técnicos classificados com severidade **BAIXA** ou **MÉDIA**, quando não solucionados no prazo definido, poderão ser escalados para a severidade **ALTA**, sendo que os prazos de atendimento e solução do problema, bem como penalidades previstas, serão automaticamente ajustados para o novo nível.

11.13. A EPL realizará a classificação da severidade no ato de abertura do chamado.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

12.1. A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 dias úteis, contado da data de publicação do contrato no DOU, comprovante de prestação de garantia correspondente de 5 (cinco por cento) do valor total do contrato (para 12 meses), podendo optar por caução em dinheiro, títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

12.1.1. A garantia, quando em dinheiro, deverá ser efetuada na Caixa Econômica Federal, em conta específica, com correção monetária, em favor da Empresa de Planejamento e Logística S.A.

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

12.2.1. prejuízos advindos do não cumprimento deste contrato;

12.2.2. prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução deste contrato;

12.2.3. multas punitivas aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA; e

12.2.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

12.3. Não serão aceitas garantias cujos termos não constem expressamente os eventos indicados no item anterior.

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

12.5. O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Administração a promover o bloqueio dos pagamentos devidos à CONTRATADA, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, a título de garantia.

12.5.1. O bloqueio efetuado com base do item 12.5 desta cláusula não gera direito a nenhum tipo de compensação financeira à CONTRATADA.

12.5.2. A CONTRATADA, a qualquer tempo, poderá substituir o bloqueio efetuado com base no item 11.4. desta cláusula por quaisquer das modalidades de garantia.

12.6. Em caso de alteração do valor contratual, prorrogação do prazo de vigência do contrato, utilização total ou parcial da garantia pela CONTRATANTE, ou em situações que impliquem em perda ou insuficiência da garantia, a CONTRATADA deverá providenciar a complementação ou substituição da garantia prestada no prazo estabelecido no item 12.1.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOS ENGARGOS DAS PARTES**

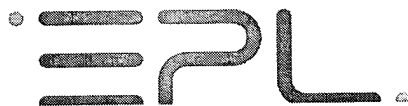
13.1. As partes devem cumprir fielmente as cláusulas avençadas neste contrato, respondendo pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

13.2. A **CONTRATADA** deve:

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

13.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da fiscalização do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

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



13.2.4. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização do objeto contratado pela EPL, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

13.2.5. Manter, durante a vigência do contrato, as condições de habilitação exigidas na licitação, devendo comunicar à CONTRATANTE a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições;

13.2.6. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para o fornecimento do objeto contratado;

13.2.7. Prestar o serviço de suporte técnico, conforme especificações, prazos e demais condições estabelecidas no Termo de Referência e neste Contrato;

13.2.8. Apresentar à EPL toda a documentação exigida no prazo determinado;

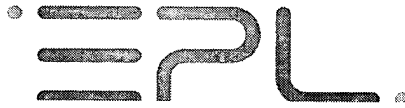
13.2.9. Disponibilizar Central de Atendimento para a abertura e fechamento de chamados técnicos, conforme períodos, horários e condições estabelecidas no Termo de Referência e neste Contrato;

13.2.10. Comunicar formal e imediatamente à equipe de fiscalização da EPL sobre mudanças nos dados para contato com a Central de Atendimento, atendendo aos requisitos mínimos exigidos;

13.2.11. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela EPL, referentes a qualquer problema detectado ou ao andamento de atividades de suporte técnico previstas;

13.2.12. Utilizar as melhores práticas, capacidade técnica, materiais, equipamentos, recursos humanos e supervisão técnica e administrativa para garantir a qualidade dos serviços e o atendimento às especificações contidas no contrato e no Termo de Referência;

13.2.13. Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o



contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas, caso os prazos e condições não sejam cumpridos;

13.2.14. Substituir por outro profissional de qualificação igual ou superior qualquer um dos seus profissionais cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento decorrentes da execução do objeto forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da repartição ou ao interesse do serviço público, sempre que exigido pela fiscalização do contrato;

13.2.15. Comunicar, formal e imediatamente, à fiscalização do contrato, todas as ocorrências anormais e/ou que possam comprometer a execução dos serviços contratados;

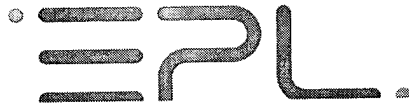
13.2.16. Entregar mensalmente, até o 5º dia útil do mês, para fins de controle e pagamento, Relatório Gerencial de Serviços (RGS) de suporte técnico realizado no período, com as seguintes informações: relação de todos os chamados técnicos ocorridos no período, inclusive as manutenções preventivas, contendo a data e a hora do início e término do atendimento; identificação do problema; severidades; providências adotadas para o diagnóstico, solução provisória e solução definitiva; data e hora do início e término da solução definitiva; identificação do técnico da área de tecnologia da informação que solicitou e validou o chamado; identificação do técnico da contratada responsável pela execução do chamado, bem como outras informações pertinentes;

13.2.17. Prestar suporte técnico a todas as funcionalidades presentes e necessárias para o pleno funcionamento dos equipamentos;

13.2.18. Manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse da EPL de que tomar conhecimento em razão da execução dos serviços contratados, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa;

13.2.19. Responder pela reparação dos danos causados por defeitos relativos aos serviços prestados. Por isso deverá prezar pela qualidade e eficiência, garantindo que os serviços e também as soluções definitivas fornecidas não causem problemas adicionais àqueles





apresentados pela área de tecnologia da informação quando da abertura dos chamados técnicos;

13.2.20. Cuidar para que o Preposto mantenha permanente contato com a equipe de fiscalização do contrato e adote as providências requeridas, além de comandar, coordenar e controlar a execução dos serviços contratados, no que couber à CONTRATADA;

13.2.21. Manter seus profissionais adequadamente trajados para o ambiente de trabalho da EPL, com trajes em bom estado de conservação e crachá de identificação da CONTRATADA, arcando com o ônus de sua confecção;

13.2.22. Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos internos da EPL;

13.2.23. Responsabilizar-se pela conservação dos ambientes onde desempenhem os serviços contratados na EPL;

13.2.24. Identificar qualquer equipamento de sua posse que venha a ser utilizado nas dependências da EPL, afixando placas de controle patrimonial, selos de segurança, e o que mais couber; e

13.2.25. Observar e dar cumprimento, no que couber a responsabilidade da contratada e de seus funcionários, às disposições expressas no Código de Ética e Conduta da EPL

13.2.26. A CONTRATADA é responsável pelos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais resultantes da execução deste contrato.

13.3. A CONTRATANTE deve:

13.3.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a sua execução;

13.3.2. Encaminhar formalmente a demanda, por meio de Ordem de Serviço, conforme o ANEXO I deste Contrato;

13.3.3. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, com o Termo de Referência e com este Contrato;

13.3.4. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

13.3.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos neste contrato;

13.3.6. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento do objeto contratado;

13.3.7. Solicitar o reparo, a correção, a remoção, a reconstrução ou a substituição do objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

13.3.8. Prestar as informações e os esclarecimentos solicitados pela CONTRATADA para fiel execução do contrato;

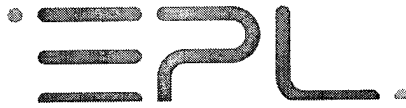
13.3.9. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente instrumento, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

13.4. São expressamente vedadas à **CONTRATADA**:

13.4.1. A veiculação de publicidade acerca deste contrato, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE;

13.4.2. A contratação de servidor pertencente ao quadro de pessoa da CONTRATANTE, ou de ocupante de cargo em comissão, assim como de seu cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau, durante a vigência deste contrato.

13.4.3. A subcontratação para execução do objeto, salvo se autorizado pela CONTRATANTE;



13.4.4. A CONTRATADA utilizar da presente contratação para obter qualquer acesso não autorizado às informações da EPL.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA ACEITAÇÃO E DO RECEBIMENTO**

14.1. A aceitação da execução do objeto da contratação ficará a cargo da fiscalização.

14.2. A aceitação do serviço será realizada após a equipe de fiscalização receber o Relatório Gerencial de Serviço (RGS) e verificar a conformidade da prestação em relação às especificações estabelecidas e exigências constantes deste contrato e do Termo de Referência, além de avaliar os níveis de serviço e realizar os ajustes de pagamento (glosas) necessários.

14.3. Na aceitação serão verificados os itens constantes da Lista de Verificação – **ANEXO II** deste Contrato.

14.4. O recebimento dos serviços se dará em conformidade com a Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2014, da seguinte forma:

14.4.1. **Provisoriamente**, pelo fiscal técnico, mediante **Termo de Recebimento Provisório – ANEXO III**, assinado pelas partes, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Contrato, no Termo de Referência e na proposta, em até **03 (três) dias**, contados da data em que a contratada entregar o Relatório Gerencial de Serviços (RGS) na EPL.

14.4.2. **Definitivamente**, pelo gestor e fiscal requisitante, mediante **Termo de Recebimento Definitivo – ANEXO IV**, assinado pelas partes, em até **05 (cinco) dias**, contados da data de emissão do termo de recebimento provisório, após a verificação da conformidade dos serviços prestados com o Termo de Referência e proposta.

14.5. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes deste Contrato, do Termo de Referência e da proposta, devendo ser refeitos no prazo estipulado pela equipe de fiscalização do contrato, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

14.6. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução da contratação.



14.7. Poderão ser realizados testes nos equipamentos da EPL, para aferir a conformidade da execução contratual, para fins de emissão do Termo de Recebimento Definitivo.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO**

15.1. Durante a vigência deste contrato, a execução do objeto será acompanhada e fiscalizada por empregados da EPL designados para esse fim.

15.2. Serão realizadas, por parte da equipe de fiscalização da EPL, as seguintes atividades:

15.2.1. Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Provisório, a cargo do Fiscal Técnico do Contrato, quando da entrega do objeto;

15.2.2. Avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das Listas de Verificação e de acordo com os Critérios de Aceitação definidos neste contrato, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato;

15.2.3. Identificação de não conformidade com os termos contratuais, em especial quanto ao detalhamento e requisitos do objeto, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato;

15.2.4. Verificação de aderência aos termos contratuais, especialmente quanto à regularidade fiscal, previdenciária e trabalhista, a cargo do Fiscal Administrativo do Contrato;

15.2.5. Encaminhamento das demandas de correção à contratada, a cargo do Gestor do Contrato ou, por delegação de competência, do Fiscal Técnico do Contrato;

15.2.6. Encaminhamento de indicação de glosas e sanções por parte do Gestor do Contrato para a Área Administrativa;

15.2.7. Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo para fins de encaminhamento para pagamento, a cargo do Gestor e do Fiscal Requisitante do Contrato, com base nas informações produzidas nos itens “15.2.1.” a “15.2.6.”;



15.2.8. Autorização para a emissão de nota(s) fiscal(is), a ser(em) encaminhada(s) ao preposto da contratada, a cargo do Gestor do Contrato;

15.2.9. Verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento, a cargo do Fiscal Administrativo do Contrato;

15.2.10. Verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, a cargo do Fiscal Requisitante do Contrato, com apoio do Fiscal Técnico do Contrato;

15.2.11. Verificação de manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato;

15.2.12. Encaminhamento à Área Administrativa de eventuais pedidos de modificação contratual, a cargo do Gestor do Contrato; e

15.2.13. Manutenção do Histórico de Gestão do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem histórica, a cargo do Gestor do Contrato. O gestor deverá solicitar a autuação de processo específico para instrução dessas informações, assim como dos atos correspondentes à fiscalização e acompanhamento do contrato.

15.3. No caso de aditamento contratual, o Gestor do Contrato deverá, com base na documentação contida no Histórico de Gestão do Contrato e nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, encaminhar à Área Administrativa, com pelo menos **60 (sessenta) dias** de antecedência do término do contrato, documentação explicitando os motivos para tal aditamento.

15.4. As decisões e providências que ultrapassarem a competência dos representantes designados serão imediatamente repassadas aos seus superiores para a adoção das medidas que couberem.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO**

16.1. Este contrato pode ser alterado nos casos previsto no art. 65 da Lei 8.666/93, desde que haja interesse da CONTRATANTE, com a apresentação das devidas justificativas.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS SANÇÕES**

17.1. Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada do SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato e da aplicação de multa de até 30% (trinta por cento) sobre o valor total da contratação, a CONTRATADA que:

- a) apresentar documentação falsa;
- b) fraudar a execução do contrato;
- c) comportar-se de modo inidôneo;
- d) cometer fraude fiscal; ou
- e) fizer declaração falsa.

17.2. Para os fins disposto na alínea “c” do item 17.1., reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos artigos 92, parágrafo único, 96 e 97, parágrafo único, da Lei nº 8.666/1993.

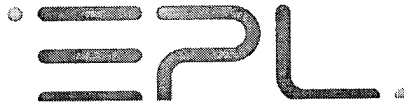
17.3. A CONTRATADA que cometer qualquer das infrações discriminadas acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

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

17.3.2. Multa de 0,01% ao dia sobre o valor total adjudicado, no caso de atraso injustificado para atendimento dos prazos estabelecidos pela EPL para apresentação de documentos ou para devolução de instrumentos contratuais e seus aditivos, se for o caso;

17.3.3. Multa de 0,4% ao dia sobre o valor total do contrato, no caso de atraso injustificado para início dos serviços, limitada a incidência a 10 (dez) dias;

17.3.4. Multa de 8% sobre o valor total do contrato, no caso de atraso injustificado por período superior ao previsto no item 17.3.3. A partir do 11º (décimo primeiro) dia de atraso, o contrato poderá ser rescindido e poderá ser considerada a inexecução total ou parcial, conforme o caso;



17.3.5. Multa de 1% por hora sobre o valor mensal contratado referente ao respectivo item, no caso de atraso ou interrupção injustificados dos prazos estabelecidos para o atendimento e/ou solução dos chamados técnicos abertos com severidade CRÍTICA, limitada a incidência a 8 (oito) horas;

17.3.6. Multa de 0,7% por hora sobre o valor mensal contratado referente ao respectivo item, no caso de atraso ou interrupção injustificados dos prazos estabelecidos para o atendimento e/ou solução dos chamados técnicos abertos com severidade ALTA, limitada a incidência a 8 (oito) horas;

17.3.7. Multa de 1,5% ao dia sobre o valor mensal contratado referente ao respectivo item, no caso de atraso ou interrupção injustificados dos prazos estabelecidos para o atendimento e/ou solução dos chamados técnicos abertos com severidade MÉDIA, limitada a incidência a 3 (três) dias;

17.3.8. Multa de 0,8% ao dia sobre o valor mensal contratado referente ao respectivo item, no caso de atraso ou interrupção injustificados dos prazos estabelecidos para o atendimento e/ou solução dos chamados técnicos abertos com severidade BAIXA, limitada a incidência de a 5 (cinco) dias;

17.3.9. Multa de 10% sobre o valor mensal contratado referente ao respectivo item, no caso de atraso injustificado por período superior ao previsto nos itens “17.3.5.” a “17.3.8.”;

17.3.10. Multa de 0,3% ao dia sobre o valor mensal contratado referente ao respectivo item, no caso de atraso injustificado por período superior ao previsto para a substituição temporária de peça e/ou componente do(s) equipamento(s), limitada a incidência a 30 (trinta) dias;

17.3.11. Multa de 0,4% ao dia sobre o valor mensal contratado referente ao respectivo item, no caso de atraso injustificado por período superior ao previsto para a substituição definitiva de peça e/ou componente do(s) equipamento(s), limitada a incidência a 30 (trinta) dias;

17.3.12. Multa de 15% sobre o valor mensal contratado referente ao respectivo item, no caso de atraso injustificado por período superior ao previsto nos itens “17.3.10.” e “17.3.11.”;

17.3.13. Multa de 10% sobre o valor mensal contratado referente ao respectivo item, no caso de aplicação de 5 (cinco) advertências em um período de 4 (quatro) meses;

17.3.14. Multa de 1% sobre o valor total contratado, no caso de aplicação de 3 (três) advertências no mês calendário avaliado;

17.3.15. Multa de 5% sobre o valor mensal contratado referente ao respectivo item, no caso de o indicador R (resultado ponderado do atendimento aos níveis mínimos de serviço) ficar abaixo de 70% no mês;

17.3.16. Multa de 8% sobre o valor mensal contratado referente ao respectivo item, no caso do indicador R (resultado ponderado do atendimento aos níveis mínimos de serviço) tiver a ocorrência de  $70\% \leq R < 80\%$  por 3 (três) meses consecutivos ou 4 (quatro) meses alternados no período de 12 (doze) meses;

17.3.16.1. no caso de o indicador R (resultado ponderado do atendimento aos níveis mínimos de serviço) ficar abaixo de 50%, poderá ensejar a inexecução parcial da obrigação assumida;

17.3.16.2. no caso de o indicador R (resultado ponderado do atendimento aos níveis mínimos de serviço) permanecer abaixo de 50% por 2 (dois) meses consecutivos, ou por 3 (três) meses no período de 12 (doze) meses, ensejará a rescisão contratual;

17.3.16.3. no caso de o indicador R (resultado ponderado do atendimento aos níveis mínimos de serviço) tiver a ocorrência de  $50 \leq R < 70$  por 3 (três) meses consecutivos, ou por 4 (quatro) meses no período de 12 (doze) meses, ensejará a rescisão contratual;

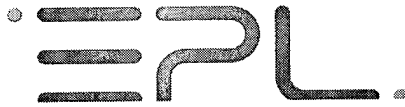
17.3.17. Multa de 10% sobre o valor total contratado, no caso de inexecução parcial da obrigação assumida, podendo ensejar a rescisão contratual;

17.3.18. Multa de 30% sobre o valor total contratado, no caso de inexecução total da obrigação assumida, ensejando a rescisão contratual;

17.3.19. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos; e

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

17.4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se os procedimentos legais.



17.5. A autoridade competente na aplicação das sanções levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

17.6. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA RESCISÃO**

18.1. A rescisão deste contrato se dará nos termos dos artigos 78 a 80 da Lei nº 8.666/93.

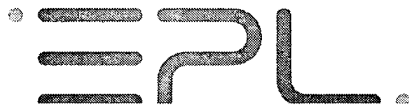
18.1.1 A rescisão deste contrato poderá ser:

- a) determinada por ato unilateral e escrito da CONTRATANTE, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei 8.666/1993;
- b) amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo, desde que haja conveniência para a CONTRATANTE; e precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente; e
- c) judicial, nos termos da legislação vigente.

18.2 No procedimento que visa à rescisão do contrato, será assegurado o contraditório e a ampla defesa, sendo que, depois de encerrada a instrução inicial, a CONTRATADA terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para se manifestar e produzir provas, sem prejuízo da possibilidade de a CONTRATANTE adotar, motivadamente, providências acauteladoras.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FORO**

19.1. As questões decorrentes da execução deste instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Justiça Federal, no Foro da cidade de Brasília, Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.



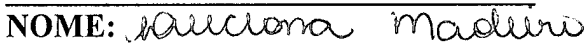
E, para firmeza e validade do que foi pactuado, lavrou-se o presente Contrato em 2 (duas) vias de igual teor e forma, para que surtam um só efeito, as quais, depois de lidas, são assinadas pelos representantes das partes, CONTRATANTE e CONTRATADA, e pelas testemunhas abaixo.


Brasília, 20 de outubro de 2017.

  
MAURÍCIO PEREIRA MALTA  
DIRETOR DE GESTÃO

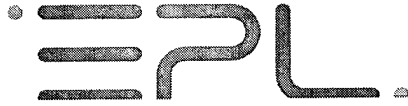
  
ADAILTON CARDOSO DIAS  
DIRETOR DE PLANEJAMENTO

  
FRANCISCO CLEUTON GONÇALVES BEZERRA  
CONTRATADA  
TESTEMUNHAS:

  
NOME: Maura Madureira  
CPF: 012.616.311-40  
RG n.º 2267665 SSP/DF

  
NOME: JOSÉ REINALDO LOPES  
CPF: 144960381-53  
RG n.º: 3837506 SSP/DF





**ANEXO I DO CONTRATO  
ORDEM DE SERVIÇO**

Processo nº: 50840.000738/2016-29- EPL  
Contrato nº: xxx  
Contratante: Empresa de Planejamento e Logística – EPL  
Contratada: xxxx – CNPJ xxxx

Data de Emissão: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

A Contratante, por meio dos seus Fiscais xxxxxx, requer à Contratada a prestação dos serviços objeto do contrato em epígrafe, conforme especificações e condições previstas no Edital do Pregão nº xxxx e seus anexos.

Os serviços deverão iniciar-se até o dia xxxx. A Contratada deverá comunicar formalmente à Contratante quando efetivamente der início aos serviços.

O valor total dos serviços contratados é R\$ xxxxx.

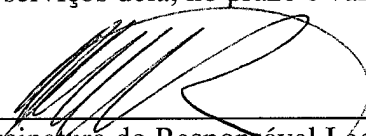
---

Fiscal Técnico

Fiscal Requisitante

Gestor do contrato

Recebi, em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, a presente Ordem de Serviço, obrigando-me desde já a realizar os serviços dela, no prazo e valor acima indicado.

  
\_\_\_\_\_  
Nome e Assinatura do Responsável Legal pela Contratada  
RG e CPF





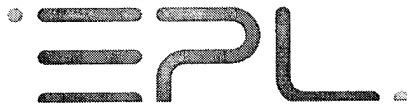
**ANEXO II DO CONTRATO  
LISTA DE VERIFICAÇÃO**

<b>RECEBIMENTO PROVISÓRIO</b>	
<b>Mês de Referência:</b>	
<b>Obrigação</b>	<b>Aceitação</b>
Entrega do Relatório de Avaliação (RA).	( ) Aceito ( ) Não Aceito
Disponibilização dos serviços contratados no prazo de início estipulado.	( ) Aceito ( ) Não Aceito
Entrega do Relatório Gerencial de Serviços (RGS) no prazo estipulado.	( ) Aceito ( ) Não Aceito
Relatar a ocorrência da substituição de peças, componentes ou equipamentos:	
Observação:	
Assinatura Fiscal Técnico	

<b>RECEBIMENTO DEFINITIVO</b>	
<b>Mês de Referência:</b>	
<b>Obrigação</b>	<b>Aceitação</b>
Adequação do Relatório de Avaliação (RA).	( ) Aceito ( ) Não Aceito
Entrega do Relatório Gerencial de Serviços (RGS) tempestiva e com o conteúdo adequado.	( ) Aceito ( ) Não Aceito
Execução adequada e tempestiva dos serviços de manutenção.	( ) Aceito ( ) Não Aceito
Execução adequada e tempestiva do suporte técnico.	( ) Aceito ( ) Não Aceito
Informar existência de ajustes de pagamento (glosas) e/ou multas:	
Relatar a ocorrência da substituição de peças, componentes ou equipamentos:	
Observação:	
Assinatura Fiscal Requisitante	
Assinatura do Gestor	

*As listas de verificação são instrumento da equipe de fiscalização e podem ser alteradas durante a execução do contrato.*





**ANEXO III DO CONTRATO**

**MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO**

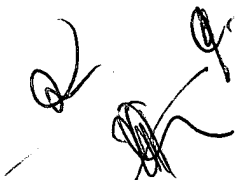
Processo nº:	Contrato nº:
Objeto:	
Contratada:	CNPJ:
Valor Mensal Contratado:	
Mês de Referência:	
Data de Início do Período Mensal:	Data Fim do Período Mensal:

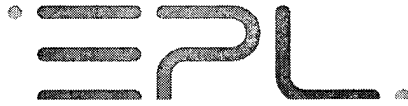
Aos xxxx dias do mês xxxx de xxxx, com fundamento na Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2014, após o acompanhamento dos serviços em pauta, e depois da entrega formal do Relatório Gerencial de Serviços (RGS) pela contratada em epígrafe, referente ao mês de xxxxx, certifico a conformidade dos referidos serviços, razão pela qual lavro este TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO, para os fins legais a que se destina.

Cidade,        de        de        .

Fiscal Técnico  
Ciente em \_\_/\_\_/\_\_.

  
Representante da Contratada





ANEXO IV DO CONTRATO

MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

Processo nº:	Contrato nº:
Objeto:	
Contratada:	CNPJ:
Valor Mensal Contratado:	
Desconto/glosa/ajuste de pagamento:	
Valor Atestado (com descontos):	
Mês de Referência:	
Data de Início do Período Mensal:	Data Fim do Período Mensal:

Aos xxxx dias do mês xxxx de xxxx, com fundamento na Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2014, após o acompanhamento dos serviços em pauta, e depois da entrega formal do Relatório Gerencial de Serviços (RGS) pela contratada em epígrafe, referente ao mês de xxxxx, certifico a conformidade dos mesmos, razão pela lavramos este TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO, para os fins legais e para efeitos de pagamento, autorizando desde já a emissão de fatura.

Cidade, de de .

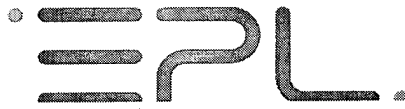
Fiscal Requisitante

Gestor

Ciente em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

Representante da Contratada





## ANEXO V DO CONTRATO

### ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Tabela de Avaliação dos Níveis de Serviço						
INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO						
Resultado ponderado do atendimento aos níveis mínimos de serviço						
Sigla	Indicador	Modo	Nível Mínimo Aceitável	Nível Máximo Esperado	Faixa de Resultado	Percentual do pagamento por resultado
					(%)	
R	Atendimento e solução dos chamados técnicos abertos, de severidades BAIXA, MÉDIA, ALTA e ou CRÍTICA ponderadas, e nos prazos exigidos de acordo com os NMSE	Percentual da média ponderada entre a quantidade de chamados técnicos abertos de severidades BAIXA, MÉDIA, ALTA e/ou CRÍTICA atendidos e solucionados dentro dos prazos exigidos, e a quantidade total de chamados técnicos abertos de severidades BAIXA, MÉDIA, ALTA e/ou CRÍTICA.	50% da média ponderada dos chamados técnicos do mês atendidos e solucionados dentro dos prazos exigidos.	100% dos chamados técnicos do mês atendidos e solucionados dentro dos prazos exigidos.	R = 100	100%
					90 <= R < 100	95%
					80 <= R < 90	85%
					70 <= R < 80	75%
					50 <= R < 70	65%
					0 < R < 50	0%
					R = 0	0%

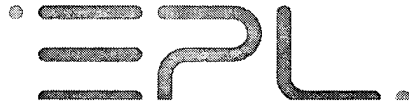
1. O cálculo do pagamento referente ao serviço contratado será efetuado após a avaliação dos Níveis de Serviço, conforme a tabela acima.
2. O resultado ponderado do atendimento aos níveis de serviço, a ser inserido na respectiva Faixa de Resultados, será calculado a partir da média ponderada do atendimento dos chamados técnicos dentro de suas respectivas severidades (baixa, média, alta e/ou crítica), conforme fórmula:

$$R = \frac{P_b \left( \frac{NS_b}{TSD} \right) + P_m \left( \frac{NS_m}{TSM} \right) + P_a \left( \frac{NS_a}{TSA} \right) + P_c \left( \frac{NS_c}{TSC} \right)}{SP} \times 100$$

Sendo:

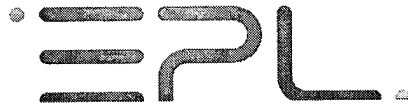
R: Resultado ponderado do atendimento aos níveis mínimos de serviço;

Pb(=1): Peso aplicado aos chamados de severidade baixa;



Pm(=2): Peso aplicado aos chamados de severidade média;  
Pa(=3): Peso aplicado aos chamados de severidade alta;  
Pc(=5): Peso aplicado aos chamados de severidade crítica  
NSb: Total de chamados atendidos no mês de severidade baixa;  
NSm: Total de chamados atendidos no mês de severidade média;  
NSa: Total de chamados atendidos no mês de severidade alta;  
NSc: Total de chamados atendidos no mês de severidade crítica;  
TSb: Total de chamados abertos no mês de severidade baixa;  
TSm: Total de chamados abertos no mês de severidade média;  
TSA: Total de chamados abertos no mês de severidade alta;  
TSc: Total de chamados abertos no mês de severidade crítica;  
SP: Soma dos pesos Pb, Pm, Pa e Pc quando estes forem diferentes de zero  
(os pesos somente figurarão na fórmula quando houver chamados da referida severidade no mês corrente)





## ANEXO VI DO CONTRATO

### CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

DESCRIÇÃO	ITEM/TR	PRAZO	VALOR MENSAL ESTIMADO	PREVISÃO DE DESEMBOLSO	EXERC. FINANC.
Reunião inicial	4.5	D + 5	-	-	2017
Avaliação dos equipamentos	4.5	D + 10	-	-	2017
Entrega do Relatório de Avaliação e com cronograma para manutenções preventivas	4.5	D + 12	-	-	2017
Início da prestação dos serviços	4.5	DOS + 15	-	-	2017
Entrega do RGS 1/12	6.1.8.3	Mensal	-	-	2017
Pagamento 1/12	7.5.1 e 8	Mensal	13.109,10	Outubro	2017
Entrega do RGS 2/12	6.1.8.3	Mensal	-	-	2017
Pagamento 2/12	7.5.1 e 8	Mensal	13.109,10	Novembro	2017
Entrega do RGS 3/12	6.1.8.3	Mensal	-	-	2017
Pagamento 3/12	7.5.1 e 8	Mensal	13.109,10	Dezembro	2017
Entrega do RGS 4/12	6.1.8.3	Mensal	-	-	2018
Pagamento 4/12	7.5.1 e 8	Mensal	13.109,10	Janeiro	2018
Entrega do RGS 5/12	6.1.8.3	Mensal	-	-	2018
Pagamento 5/12	7.5.1 e 8	Mensal	13.109,10	Fevereiro	2018
Entrega do RGS 6/12	6.1.8.3	Mensal	-	-	2018
Pagamento 6/12	7.5.1 e 8	Mensal	13.109,10	Março	2018
Entrega do RGS 7/12	6.1.8.3	Mensal	-	-	2018
Pagamento 7/12	7.5.1 e 8	Mensal	13.109,10	Abril	2018
Entrega do RGS 8/12	6.1.8.3	Mensal	-	-	2018
Pagamento 8/12	7.5.1 e 8	Mensal	13.109,10	Maior	2018
Entrega do RGS 9/12	6.1.8.3	Mensal	-	-	2018
Pagamento 9/12	7.5.1 e 8	Mensal	13.109,10	Junho	2018
Entrega do RGS 10/12	6.1.8.3	Mensal	-	-	2018
Pagamento 10/12	7.5.1 e 8	Mensal	13.109,10	Julho	2018
Entrega do RGS 11/12	6.1.8.3	Mensal	-	-	2018
Pagamento 11/12	7.5.1 e 8	Mensal	13.109,10	Agosto	2018
Entrega do RGS 12/12	6.1.8.3	Mensal	-	-	2018
Pagamento 12/12	7.5.1 e 8	Mensal	13.109,10	Setembro	2018

D = Dia da Assinatura do Contrato (item 4.5 do TR).

DOS = Dia do Recebimento da Ordem de Serviço