Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº 052410/2024, QUE FAZEM ENTRE ENTRE SI O DISTRITO FEDERAL, POR INTERMÉDIO DA **SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE**, E A EMPRESA **INTERSYSTEMS DO BRASIL LTDA**.

1. **CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS PARTES**

1.1. O DISTRITO FEDERAL, por intermédio da SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 00.394.700/0001-08, com sede no SRTVN Quadra 701 Lote D, 1º e 2º andares, Ed. PO700 - Bairro Asa Norte - CEP 70719-040 - DF, representada neste ato por **LUCILENE MARIA FLORÊNCIO DE QUEIROZ, CPF nº 561.015.204-63** na qualidade de Secretária de Estado, da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, conforme Decreto de 06 de junho de 2022, publicado na Edição nº 47-A do DODF, de 06 de junho de 2022, pg. 3, e a empresa **INTERSYSTEMS DO BRASIL LTDA**, doravante denominada CONTRATADA, CNPJ nº 00.233.883/0003-41, com sede no SCN, Quadra 02, Bloco A, Nr 190, Sl 502, Parte Y-2 Asa Norte, Brasília/DF, CEP: 70.712-010, e-mail: marcos.cunha@intersystems.com, Telefone: (11)3014-7000, representada por **CARLOS ALBERTO MARCICANO**, portador (a) do RG 8331292-4 SSP/SP, inscrito (a) no CPF nº 001.695.228-65, na qualidade de representante legal, tendo em vista o que consta no Processo nº 00060-00070715/2024-91 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 2021, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente da Inexigibilidade de Licitação nº 02/2024, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

2. **CLÁUSULA SEGUNDA – DO PROCEDIMENTO**

2.1. O presente Contrato obedece aos termos do Termo de Referência 27 (143901114), Ratificação e Homologação de Inexigibilidade de Licitação (150753123), Proposta da empresa (148430011), da 14.133, de 2021 e do Decreto Distrital nº 44.330/2023.

3. **CLÁUSULA TERCEIRA – DO OBJETO**

3.1. O Contrato tem por objeto a **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE SUPORTE TÉCNICO AO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE SAÚDE (SIS)**, visando atender às necessidades da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES-DF), nos termos do Termo de Referência 27 (143901114), consoante especifica a Ratificação e Homologação de Inexigibilidade de Licitação (150753123), Proposta da empresa (148430011), da Lei n.º 14.133/2021, do Decreto Distrital nº 44.330/2023 e alterações posteriores, **que passam a integrar o presente Termo.**

3.2. **DETALHAMENTO DO OBJETO**

Item	Descrição	CATSER	Unidade de medida	Quantidade
1	Serviços continuados de suporte técnico ao Sistema Integrado de Gestão de Saúde (SIS).	25992	Licença de uso	3.750
2	Serviços continuados de suporte técnico ao Sistema Gerenciador do Banco de Dados Caché Enterprise.	25992	Licença de uso	3.750
3	Serviços continuados de suporte técnico ao integrador de plataformas Ensemble.	25992	Licença de uso	1

4. **CLÁUSULA QUARTA – DA FORMA E REGIME DE EXECUÇÃO**

4.1. O Regime de Execução do Contrato será por **EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL.**

4.2. **DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC**

4.2.1. A solução de tecnologia da informação ora pretendida é composta pelos serviços continuados de suporte técnico ao SIS, conforme detalhamento a seguir:

4.2.2. **DOS SERVIÇOS CONTINUADOS DE SUPORTE TÉCNICO**

4.2.3. Entende-se por suporte técnico, o serviço prestado na forma de serviços continuados não presenciais, de segundo e terceiro nível, para realização de correções nas aplicações de *software* que compõem o SIS, mediante investigação, depuração e correções de falhas técnicas detectadas ou elaboração de alternativas de contorno aos problemas técnicos reportados.

4.2.4. Ainda, são considerados serviços de suporte técnico:

I - Orientações para identificação de causa de falhas nas aplicações de *software* e seus componentes;

II - Interpretação da documentação das aplicações de *software* e seus componentes;

III - Apoio para uso, configuração, instalação e otimização das aplicações de *software* e seus componentes;

IV - Esclarecimento de dúvidas, de forma a garantir o correto funcionamento e utilização das aplicações de *software*, de acordo com as melhores práticas publicadas pelo fabricante; e

V - Orientações para configuração, instalação e implantação de clusters de SGBD, com monitoramento e gerenciamento do desempenho.

4.2.5. Para operacionalização do serviço de suporte técnico, a CONTRATADA deverá disponibilizar uma Central de Atendimento, por meio de canal telefônico ou por meio de área em website, com atendimento em língua portuguesa, falada e escrita no Brasil, para o registro de solicitações de suporte técnico, de forma ininterrupta 24x7, vinte e quatro horas por dia, sete dias na semana (inclusive feriados), durante toda a vigência do contrato.

4.2.6. A CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, disponibilizar ferramenta para registro da abertura e acompanhamento dos incidentes, informando data e horário de abertura, fato gerador do incidente, informações do problema e soluções, e data e horário de conclusão. Também é obrigação da CONTRATADA, quando solicitado, apresentar as evidências e comprovantes relacionados com o incidente.

4.2.7. O atendimento aos chamados deverá ser realizado, conforme prazos de atendimento preconizado, durante toda a vigência do contrato.

4.2.8. A CONTRATADA deverá trabalhar, ininterruptamente, na solução dos problemas até que a solução esteja novamente operando em regime normal de produção.

4.2.9. A CONTRATANTE considerará o problema efetivamente solucionado quando o usuário confirmar o atendimento da demanda. Destaca-se que caso o chamado seja rejeitado, esse será reaberto quantas vezes forem necessárias, até sua completa solução, não cabendo ônus pela reabertura dos chamados.

4.2.10. A CONTRATADA poderá efetuar um número ilimitado de chamados de suporte técnico durante a vigência do contrato.

4.2.11. A CONTRATADA deverá disponibilizar documentação em meio eletrônico, no formato PDF pesquisável, contendo toda a descrição detalhada das requisições de suporte técnico referente ao período mensal de prestação de serviço, em língua portuguesa, escrita e falada no Brasil.

4.3. **DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

4.3.1. **DOS REQUISITOS DE NEGÓCIO**

4.3.1.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

4.3.1.1.1. Provimento de serviços continuados de suporte técnico em regime ininterrupto, 24 horas x 7 dias por semana, inclusive feriados, conforme classificação de severidade.

4.3.1.1.2. Acesso imediato às *releases* e *patches* corretivos para os produtos de *software* que compõe o SIS.

4.3.2. **DOS REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO**

4.3.2.1. Visando promover a gestão, a supervisão, a configuração, a análise, a monitoração e a operação do serviço implementado, a CONTRATADA obriga-se a realizar transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações à equipe técnica da CONTRATANTE.

4.3.2.2. Este repasse de conhecimento, deve ocorrer a cada 12 (doze) meses, podendo ocorrer na forma de entrega de relatórios, documentos, palestras ou reuniões, previamente agendados entre as partes.

4.3.2.3. A CONTRATANTE se reserva o direito de solicitar novo repasse de conhecimento, sempre que julgar necessário ou que esse se fizer de maneira insatisfatória.

4.3.2.4. O Repasse de Conhecimento do serviço será prestado sem ônus para o CONTRATANTE e deverá ser realizado em Brasília/DF.

4.3.2.5. Todas as eventuais despesas com material, equipamentos, instrutores, deslocamento e demais itens necessários para o repasse de conhecimento serão de responsabilidade da CONTRATADA.

4.3.3. **DOS REQUISITOS DE MANUTENÇÃO**

4.3.3.1. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas, preventivas e adaptativa, pela CONTRATADA, visando à manutenção da disponibilidade da solução, na forma consignada no título 2.

4.3.4. **DOS REQUISITOS TEMPORAIS**

4.3.4.1. Os serviços devem ser prestados no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas corridas, a contar do recebimento da Ordem de Serviço (OS), emitida pela CONTRATANTE, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pela CONTRATADA e autorizado pela CONTRATANTE;

4.3.4.2. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Contrato, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento;

4.3.4.3. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados sem dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

4.3.4.4. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

Tabela 5 - Prazos de atendimento.

Id.	Severidade	Descrição	Tipo de atendimento	Início de atendimento	Prazo de solução	Horário de atendimento	Meta
1	Crítica	Um ou mais serviços não estão acessíveis ou não podem ser usados. A produção, as operações ou as datas limite para implantação são gravemente afetadas, ou há um grave impacto sobre a produção ou as atividades da instituição. Vários usuários ou serviços são afetados.	Remoto	1 hora	4 horas	24 horas x 7 dias por semana, inclusive feriados.	90%
2	Alta	O serviço pode ser usado, mas com limitações. A situação tem impacto operacional moderado e é possível lidar com ela durante o horário comercial. Um único usuário, cliente ou serviço é afetado parcial ou totalmente.	Remoto	2 horas	16 horas	10 horas x 5 dias: das 8h às 18h de segunda a sexta-feira, exceto feriados.	90%
3	Média	A situação tem impacto operacional mínimo. O problema é importante, mas não tem impacto expressivo na produtividade e no serviço atual do cliente. Um único usuário experimenta interrupção parcial, mas existe uma solução alternativa aceitável.	Remoto	4 horas	40 horas	10 horas x 5 dias: das 8h às 18h de segunda a sexta-feira, exceto feriados.	90%
4	Baixa	Chamados associados a pedidos de orientações, apoio, interpretações, esclarecimentos de dúvidas.	Remoto	8 horas	80 horas	10 horas x 5 dias: das 8h às 18h de segunda a sexta-feira, exceto feriados.	90%

4.3.4.5. **Início Atendimento:** é o tempo entre o registro da solicitação pelo usuário na Central de Atendimento ou por telefone a CONTRATADA, e o primeiro atendimento da CONTRATADA.

4.3.4.6. Caso a CONTRATADA receba o chamado por telefone, essa deverá registrar a requisição com, minimamente, nome e telefone de contato do requisitante, problema ou incidente reportado e local de atendimento.

4.3.4.7. **Prazo para Solução:** é o tempo entre a registro da solicitação pelo usuário Central de Atendimento, por meio de canal telefônico ou por meio de área em website à CONTRATADA, e a solução do problema pela CONTRATADA.

4.3.4.8. A contagem do prazo de solução é registrada com a solução da problemática que originou o chamado ou aplicação de contorno, que tornou o serviço novamente operacional.

4.3.4.9. Os prazos de atendimento e execução são contados em HORAS.

4.3.4.10. As metas de desempenho servirão para a aferição mensal dos indicadores de medição de resultados exigidos na prestação dos serviços. Para cada uma das metas, há indicadores de glosa por não atingimento das metas definidas.

4.3.4.11. Após a solução do chamado, a CONTRATANTE terá o prazo de até 90 (noventa) dias corridos para solicitar esclarecimentos atinentes ao chamado e/ou para efetuar testes na solução empregada.

4.3.4.12. O chamado técnico só será encerrado com a anuência da CONTRATANTE.

4.3.4.13. A CONTRATADA deverá trabalhar, ininterruptamente, na solução dos problemas até que a solução esteja novamente operando em regime normal de produção.

4.3.4.14. A CONTRATANTE considerará o problema efetivamente solucionado quando o usuário confirmar o atendimento da demanda. Destaca-se que caso o chamado seja rejeitado, esse será reaberto quantas vezes forem necessárias, até sua completa solução, não cabendo ônus pela reabertura dos chamados.

4.3.4.15. A CONTRATADA poderá efetuar um número ilimitado de chamados de suporte técnico durante a vigência do contrato.

4.3.4.16. A CONTRATADA deverá disponibilizar documentação em meio eletrônico, no formato PDF pesquisável, contendo toda a descrição detalhada das requisições de suporte técnico referente ao período mensal de prestação de serviço, em língua portuguesa, escrita e falada no Brasil.

4.3.4.17. **Escalação de severidade**

4.3.4.17.1. Por necessidade do serviço ou criticidade do problema, a SES-DF poderá realizar a escalação de severidade do chamado para níveis superiores de severidade; e

4.3.4.17.2. No caso de não cumprimento dos prazos na nova severidade, as penalidades decorrentes serão aplicadas conforme severidade da escalação, considerando o prazo total desde a abertura do chamado original.

4.3.5. **DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE**

4.3.5.1. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE, sob o ponto de vista da área de Tecnologia da Informação e Comunicação, com a finalidade de garantir a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações e a privacidade dos dados.

4.3.5.2. A CONTRATADA deverá atender ao disposto no art. 18, V, “a” e "b" da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022 (entrega dos termos de Compromisso e de Ciência) no prazo estabelecido no presente Contrato. A CONTRATADA e seus profissionais envolvidos na solução deverão seguir os seguintes procedimentos e premissas de segurança envolvidos na prestação dos serviços:

4.3.5.2.1. Manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do SES-DF ou de terceiros 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;

4.3.5.2.2. Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos pela SES-DF; e

4.3.5.2.3. Manter sigilo de todas as informações a que tiveram acesso, inclusive após o término da vigência contratual ou eventual rescisão.

4.3.6. **DOS REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS**

4.3.6.1. No que tange aos aspectos culturais e sociais, as equipes devem realizar análise de impacto de mudanças na infraestrutura física e na adoção de novos serviços que envolvam mudança cultural na instituição. Além disso, todos os produtos resultantes dos serviços prestados e àqueles que orientaram sua elaboração, implementação e uso deverão estar redigidos em língua portuguesa, escrita e falada no Brasil;

4.3.6.2. Os profissionais em atendimento no ambiente da SES-DF, deverão se apresentar devidamente identificados e vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho, evitando-se o vestuário que caracterize o comprometimento da boa imagem institucional;

4.3.6.3. Os profissionais também deverão respeitar todos os colaboradores, em qualquer posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal construtivo.

4.3.7. **DOS REQUISITOS DA ARQUITETURA TECNOLÓGICA**

4.3.7.1. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da CONTRATANTE.

4.3.7.2. As novas versões disponibilizadas devem ser compatíveis para acesso por meio de navegadores de Internet, com versões continuadas e disponíveis no mercado, tais como: Firefox Mozilla, versão 120 ou superior, Google Chrome, versão 120 ou superior e *Microsoft* Edge versão 120 ou superior.

4.3.8. **DOS REQUISITOS DE PROJETO DE IMPLEMENTAÇÃO**

4.3.8.1. A CONTRATADA deverá apresentar, em até **5 (cinco) dias** após a assinatura do CONTRATO, para aprovação pela CONTRATANTE, o PLANO DE IMPLANTAÇÃO contendo cronograma detalhado das atividades a serem executadas e os seguinte tópicos:

4.3.8.1.1. Cronograma geral do repasse, identificando os itens, as tarefas, 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. Este cronograma será revisado e poderá ser complementado nas primeiras reuniões para aprovação do cronograma definitivo pela CONTRATANTE;

4.3.8.1.2. Identificação dos profissionais da CONTRATADA que irão compor a equipe de recepção, bem como os seus papéis e as suas responsabilidades;

4.3.8.1.3. Regras de relacionamento propostas pela CONTRATADA à CONTRATANTE; e

4.3.8.1.4. Estratégia de acompanhamento da implantação operacional.

4.3.8.2. A CONTRATANTE analisará no prazo de 5 (cinco) dias o plano apresentado, aprovando-o ou recusando-o de forma fundamentada. Em caso de aprovação, a CONTRATADA será comunicada para que inicie o processo de transição no primeiro dia útil seguinte a contar do recebimento da comunicação. No caso de recusa, a CONTRATADA deverá apresentar novo plano no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, após o recebimento do comunicado da CONTRATANTE.

4.3.9. **DOS REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO**

4.3.9.1. Para fins de implantação de serviços a CONTRATADA deverá apresentar relação de profissionais que necessitam de acesso externo, com indicação do respectivo nível de privilégio.

4.3.10. **DOS REQUISITOS DE GARANTIA TÉCNICA**

4.3.10.1. Entende-se por garantia técnica o direito da CONTRATANTE em solicitar a CONTRATADA ações corretivas visando à eliminação de problemas identificados nos serviços realizados pela prestadora de maneira a retorná-los à sua plena condição de funcionamento e desempenho.

4.3.10.2. Assim, todos os serviços entregues pela CONTRATADA deverão ser cobertos por garantia durante a vigência do contrato e, adicionalmente, durante 3 (três) meses após o encerramento contratual. Durante o prazo de garantia do serviço, a CONTRATADA deverá manter canal de comunicação por telefone, e-mail ou sistema informatizado e cumprir os prazos definidos no Acordo de Nível de Serviço para as atividades de garantia. A não observância do prazo para correção de defeito implica execução das penalidades cabíveis estabelecidas em contrato.

4.3.10.3. Para todos os efeitos a garantia a ser prestada é na modalidade *on-line*, ou seja, deverá ser realizada de forma remota mediante concessão de acesso temporário à CONTRATADA ao ambiente computacional da CONTRATANTE.

4.3.10.4. A emissão de aceite dos serviços não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela correção de erros porventura identificados, desde que o erro ou falha, comprovadamente, não se dê em função de falhas da unidade solicitante dos serviços.

4.3.10.5. Na incidência de acionamento da garantia, essa se dará, por meios dos canais oficiais de comunicação estabelecidos entre as partes, os quais deverão permanecer ativos durante todo o período de garantia.

4.3.10.6. Na incidência de acionamento da garantia, essa deverá respeitar os prazos de atendimento preconizados no contrato anteriormente vigente.

4.3.10.7. É considerando hipótese de exclusão da garantia os danos provocados por imperícia ou negligência dos técnicos da CONTRATANTE.

4.3.11. **DOS REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL DA EQUIPE**

4.3.11.1. Os serviços continuados de suporte técnico devem ser prestados por profissionais certificados pelo fabricante das aplicações de software que compõem o SIS, objeto deste Termo de Referência.

4.3.11.2. Os profissionais que inicialmente manterão relacionamento direto com a CONTRATANTE deverão ser apresentados após assinatura do CONTRATO na REUNIÃO INICIAL, ocasião em que deverão ser entregues as comprovações dos perfis exigidos. A apresentação de novos profissionais durante a execução do CONTRATO, incluindo a entrega das comprovações dos perfis à equipe de fiscalização do CONTRATO, deverá ser feita previamente ao início da atuação destes.

4.3.11.3. A CONTRATADA deverá apresentar no prazo máximo de 30 (trinta) dias, após o início da execução contratual, os documentos comprobatórios (diplomas de conclusão de cursos ou declaração de cursando, de acordo com cada caso, documentos que comprovem a experiência), tais como cópia de carteira de trabalho, contrato de prestação de serviços e declaração do empregador; e documentos emitidos pela entidade certificadora de comprovação dos exames e/ou certificações exigidas contendo os respectivos dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional de todos os seus profissionais que serão designados para a execução dos serviços.

4.3.11.3.1. Os requisitos de certificação deverão estar atualizados e vigentes.

4.3.11.3.2. Em situações excepcionais e a critério da CONTRATANTE e devidamente justificado, será concedido um prazo de até 60 (sessenta) dias corridos, para atualização das certificações caso não estejam mais válidas, ou para apresentação das certificações, desde que seja comprovado que o processo para obtenção da certificação já tenha sido iniciado e será concluído dentro do prazo concedido.

4.3.11.4. Na seleção dos profissionais que atuarão na execução direta dos serviços contratados a CONTRATADA deve buscar perfis que se adequem às seguintes habilidades desejadas:

4.3.11.4.1. Capacidade de comprometer-se com a qualidade da entrega dos serviços e com seu papel dentro da operação, compreende de forma clara o contexto global de atividades e suas atribuições específicas;

4.3.11.4.2. Capacidade de compreender os serviços executados identificando oportunidades de aplicação dos conhecimentos e/ou técnicas mais adequadas para cada trabalho/atividade e de perceber oportunidades de melhoria dos serviços executados;

4.3.11.4.3. Capacidade de manter postura profissional adequada com seu papel e atuar como facilitador para a resolução de problemas e conflitos no dia a dia;

4.3.11.4.4. Iniciativa para buscar e apresentar soluções para problemas do dia a dia dos serviços buscando sempre atender as necessidades da CONTRATANTE e do interesse público, sendo este o objetivo final da contratação; e

4.3.11.4.5. Boa capacidade de relacionamento interpessoal e perfil de intermediador em conflitos entre os próprios colaboradores da CONTRATADA e entre outras equipes e pessoas atuantes nos ambientes da CONTRATANTE.

4.3.11.5. O atendimento aos requisitos de experiência e qualificação técnica dos profissionais deve ser comprovado por meio de currículo que deverá ser obrigatoriamente acompanhado de cópia(s) da seguinte documentação:

4.3.11.5.1. Diploma(s) e certificado(s);

4.3.11.5.2. Se experiência como autônomo/consultor: apresentar contrato de prestação de serviços e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício;

4.3.11.5.3. Se experiência como pessoa jurídica: apresentar contrato social, contrato de prestação de serviços, RAIS do período sem empregados vinculados e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício; e

4.3.11.5.4. Se experiência sob regime da CLT: apresentar CTPS, com declaração/certidão do antigo empregador contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício.

4.3.11.5.5. Em caso de impossibilidade de comprovação de experiência profissional contendo a descrição das atividades desenvolvidas à época (através de declaração ou certidão do antigo tomador do serviço), desde que excepcionalmente e motivadamente, o profissional deverá listar/detalhar em seu currículo as atividades e assiná-lo de próprio punho, entregar à CONTRATADA, que deverá atestar a experiência do profissional, se responsabilizando pelas informações do currículo e assinando-o em conjunto com o profissional.

4.3.11.6. A não comprovação da qualificação dos profissionais da CONTRATADA diretamente envolvidos na prestação dos serviços junto a CONTRATANTE nos prazos previstos neste Contrato pode caracterizar, salvo motivo de força maior, inexecução parcial do CONTRATO ensejando a adoção das medidas de gestão contratual cabíveis, quando for o caso.

4.3.12. **DOS REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE**

4.3.12.1. Os serviços de suporte técnico não presenciais, deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos necessários para a prestação dos serviços.

4.3.12.2. O dimensionamento da(s) equipe(s) técnica(s) necessária(s) à correta execução dos serviços expressos neste Contrato é de inteira responsabilidade da CONTRATADA, de modo a garantir o atendimento aos requisitos de qualidade, disponibilidade e atendimento aos níveis mínimos de serviço exigidos.

4.3.12.3. Sem prejuízo à qualidade e/ou aos níveis de serviço, os profissionais diretamente envolvidos na prestação dos serviços poderão ser substituídos a qualquer tempo pela CONTRATADA. Assim como, caso considere que profissionais da CONTRATADA diretamente envolvidos na execução dos serviços contratado não estejam apresentando desempenho técnico adequado ou mantenham comportamento profissional inadequado, o CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, solicitar sua substituição - sem prejuízo da execução de prazos dos serviços pela CONTRATADA ou da adoção de outras medidas de gestão contratual, quando for o caso.

4.3.12.4. Nos casos em que for necessária a apresentação de novo profissional e/ou reposições/substituições, no decorrer da execução do CONTRATO, a empresa deverá fazê-lo com 5 (cinco) dias úteis de antecedência em relação ao início do exercício das atividades do novo profissional – a fim de possibilitar a devida análise da documentação, disponibilização dos acessos e outras ações.

4.3.13. **DOS REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO**

4.3.13.1. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pela CONTRATADA da Ordem de Serviço (OS) emitida pela CONTRATANTE.

4.3.13.2. A OS será emitida MENSALMENTE contemplando os serviços deverão ser prestados, bem como o modelo de prestação.

4.3.13.3. A CONTRATADA deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana de maneira eletrônica e 8 (oito) horas por dia e 5 (cinco) dias por semana por via telefônica.

4.3.13.4. Excepcionalmente, considerando a criticidade da solução, a CONTRATADA também deverá disponibilizar telefone de contato, em regime de sobre aviso, para acionamento de suporte 24 (vinte e quatro) horas dia, 7 (sete) dias na semana.

4.3.13.5. A execução do serviço dever ser acompanhada pela CONTRATADA, que dará ciência de eventuais acontecimentos à CONTRATANTE.

4.3.13.6. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas de suporte técnico deverão ser mantidos atualizados em uma base de dados fornecida pela CONTRATADA, a qual será utilizada para obter informações, dados e indicadores para a emissão de relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos indicadores de medição de resultado estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE.

4.3.13.7. Os chamados para a prestação dos serviços de suporte técnico serão registrados, por intermédio do Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (GSTI) disponibilizado pela CONTRATADA, e nos demais casos, por contato telefônico na Central de Atendimento da CONTRATADA.

4.3.13.8. Independente do modo de abertura do chamado, deverá a CONTRATADA efetuar o registro de todas as solicitações no sistema GSTI, da CONTRATANTE, contendo minimamente: nome do solicitante, data e hora do chamado, tipo do chamado, horário do início do atendimento, horário de encerramento do chamado, resolução proposta, tempo de atendimento e indicadores de medição de resultado, para posterior avaliação e controle das metas definidas.

4.3.13.9. Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade.

4.3.13.10. Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes no sistema GSTI, e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.

4.3.13.11. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas de gestão, assim como dos fabricantes dos *softwares* e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação definidos pela SES-DF.

4.3.13.12. Para execuções de tarefas, mesmo quando não especificadas nas atividades, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade de ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.

4.3.13.13. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade da SES-DF.

4.3.14. **DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE**

4.3.14.1. A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela SES-DF, tais documentos;

4.3.14.2. A CONTRATADA não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto sem autorização por escrito da SES-DF, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos;

4.3.14.3. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre todas as informações provenientes dos serviços realizados;

4.3.14.4. Cada profissional da CONTRATADA deverá assinar Termo de Ciência - Apêndice V, declarando manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na CONTRATANTE, salvo se expressamente autorizado.

4.3.14.5. Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. Abrange toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE;

4.3.14.6. As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto;

4.3.14.7. As obrigações constantes deste Instrumento não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros e estranhos, sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis;

4.3.14.8. A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE;

4.3.14.9. A CONTRATADA se compromete a dar ciência e obter o aceite formal da direção e colaboradores que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO, sobre a existência deste TERMO, bem como da natureza sigilosa das informações;

4.3.14.10. A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus colaboradores visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Instrumento e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios;

4.3.14.11. A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE;

4.3.14.12. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre todas as informações provenientes dos serviços realizados;

4.3.14.13. A CONTRATADA deverá promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus recursos técnicos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da Equipe de Fiscalização da CONTRATANTE;

4.3.14.14. A CONTRATADA deverá implementar procedimentos e mecanismos de segurança da informação, de forma a garantir a integridade, privacidade e confidencialidade dos seus dados, dos dados dos cidadãos e da CONTRATANTE. A segurança da informação deverá incluir procedimentos para controle do acesso à informação, procedimentos para proteção de dados e voz, e procedimentos para realização de troca de dados;

4.3.14.15. Para os casos de desligamento do profissional ou dispensa (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, serão adotados os seguintes procedimentos:

4.3.14.15.1. Comunicação formal e tempestiva à CONTRATANTE com os dados do profissional e da situação em questão;

4.3.14.15.2. Revogação dos acessos aos ambientes e sistemas;

4.3.14.15.3. Devolução de todo e qualquer objeto utilizado no ambiente de trabalho de propriedade da CONTRATANTE que deverão ser devolvidos pela CONTRATADA.

4.3.14.16. Os colaboradores da CONTRATADA que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, devem ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos até o seu retorno;

4.3.14.17. Na estrutura de rede, utilizada para a prestação dos serviços contratados, não poderão ocorrer desenvolvimento ou testes de quaisquer aplicativos;

4.3.14.18. A CONTRATADA deverá realizar manutenção de “backups” (cópias de segurança) de todas as informações registradas referentes aos registros (logs) dos atendimentos realizados mensalmente. Ao final do Contrato, as mídias referentes aos dois últimos backups realizados serão entregues à CONTRATANTE.

4.4. **DO MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

4.4.1. **DO ENCAMINHAMENTO FORMAL DE DEMANDAS**

4.4.1.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

4.4.1.1.1. O gestor do contrato emitirá a OS para a prestação dos serviços desejados.

4.4.1.1.2. O início da execução do objeto ocorrerá em 2 (dois) dias úteis após a emissão da OS.

4.4.1.1.3. A CONTRATADA deverá prestar os serviços de acordo com as especificações e quantidades definidas na OS.

4.4.1.1.4. A OS é o instrumento normativo padrão para formalização das demandas à CONTRATADA. A critério da CONTRATANTE, esse instrumento poderá ser substituído por registros eletrônicos em sistema informatizado hábil - inclusive no que diz respeito ao registro de requisições de serviço;

4.4.1.1.5. Encaminhadas as demandas à CONTRATADA, mediante OS, a ciência do Preposto deve ser registrada em até, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas pós recebimento do documento, na forma hábil pactuada entre as partes (inclusive por intermédio de sistema informatizado). Decorrido esse prazo e não firmada a ciência espontânea, a CONTRATANTE considerará a OS como recebida pela CONTRATADA;

4.4.1.1.6. As OS conterão, no mínimo, as seguintes informações:

I - Numeração;

II - Descrição da solicitação;

III - Identificação do Gestor do Contrato;

IV - Especificações quanto ao tipo e ao volume da demanda (incluindo descrição de macro atividades a serem executadas, quando aplicável);

V - Especificação quanto a prazos de execução;

VI - Especificação quanto a remuneração; e

VII - Outras informações necessárias, quando for o caso.

4.4.1.1.7. Os prazos específicos, quando não fixados no modelo de execução ou nos requisitos específicos do item, serão consignados na respectiva OS. Como padrão e quando não especificado em contrário, todos os prazos serão considerados horas corridas e/ou dias úteis, conforme o caso.

4.4.1.1.8. As OS serão numeradas sequencialmente a partir da primeira ordem emitida acompanhada com o ano correspondente ao de sua abertura. Ao início de um novo ano, a numeração da OS poderá ser reiniciada. As OS poderão ser abertas e gerenciadas por meio de sistema informatizado. Um modelo genérico de OS é apresentado no Apêndice I, sendo que, a critério da CONTRATANTE, este modelo poderá ser alterado a qualquer tempo para atender às necessidades do serviço - devendo manter as informações mínimas necessárias à sua correta execução.

4.4.1.1.9. Em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá se recusar a prestar os serviços contratados, negando o recebimento ou o atendimento às OS, exceto nas situações previstas em Lei.

4.4.1.1.10. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente à CONTRATANTE quaisquer fatores que possam afetar a prestação dos serviços impactando os prazos, os custos ou a qualidade a ser entregue, quer esses fatores sejam provocados por ela ou pela CONTRATANTE, antecipadamente à ocorrência dos efeitos. A falta dessa comunicação poderá, a critério da CONTRATANTE, implicar a não aceitação das justificativas.

4.4.1.1.11. O recebimento provisório e definitivo dos serviços é disciplinado em tópico próprio deste Contrato.

4.4.2. **DO LOCAL E HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

4.4.2.1. A prestação dos serviços continuados de suporte técnico ocorrerá na forma não presencial, devendo estar disponível em regime ininterrupto, 24 horas x 7 dias por semana, inclusive feriados.

4.4.3. **DOS MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS**

4.4.3.1. A CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA durante a vigência do CONTRATO e exclusivamente com a finalidade de execução do OBJETO contratado:

4.4.3.1.1. Acesso físico às dependências relacionadas à prestação dos serviços;

4.4.3.1.2. Acesso lógico e os respectivos privilégios adequados nos sistemas, aplicações e ferramentas necessárias a perfeita execução dos serviços, exclusivamente para os profissionais diretamente envolvidos em sua execução;

4.4.3.1.3. Instalações e mobiliário necessários à execução dos serviços, não sendo permitido à CONTRATADA alocar nas dependências da CONTRATANTE profissionais que não atuem diretamente na execução do CONTRATO; e

4.4.3.1.4. Acesso aos ambientes tecnológicos e aplicações de *software* de sua propriedade necessário(a)s à execução das atividades contratadas, não desobrigando a CONTRATADA de fornecer eventuais aplicações de *software* quando especificadas no escopo da contratação.

4.4.3.2. À CONTRATADA caberá fornecer todos os demais recursos e condições técnicas necessárias à execução dos serviços, incluindo ferramentas específicas, materiais de apoio, materiais de identificação, etc.

4.4.3.3. Com relação ao uso dos recursos de impressão da CONTRATANTE, a CONTRATADA somente efetuará as impressões estritamente associadas às atividades técnicas vinculadas aos serviços demandados pela CONTRATANTE.

4.4.3.4. Com relação ao uso de recursos de telefonia da CONTRATANTE a CONTRATADA poderá fazê-lo em atendimento à estrita necessidade do serviço, podendo a CONTRATANTE estabelecer meios de controle adequados.

4.4.3.5. Os recursos de transporte providos pela CONTRATANTE não poderão ser utilizados pela CONTRATADA, exceto quando na companhia de servidor da CONTRATANTE para atendimento a demandas do serviço.

4.4.3.6. Com relação ao uso de recursos tecnológicos (hardware e/ou software) da CONTRATADA no ambiente da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá observar que, no caso de optar por utilizar e/ou instalar alguma solução tecnológica no ambiente para apoio à prestação de serviços, fica obrigada a solicitar a autorização prévia à implementação para que a CONTRATANTE decida a respeito da adequação e possa adotar todas as providências cabíveis à eventual implementação. A solicitação por parte da CONTRATADA deverá incluir o projeto detalhado de implementação da solução, informando sua descrição, escopo de atuação, infraestrutura necessária, documentação de licenciamento e propriedade, benefícios e vantagens, os recursos profissionais e tecnológicos envolvidos, prazos e níveis de acesso necessários.

4.4.3.7. Toda solução tecnológica instalada nas dependências da CONTRATANTE, a pedido da CONTRATADA, será de livre acesso de consulta/auditoria aos representantes indicados pela CONTRATANTE que, ocasionalmente e quando aplicável, pode contemplar, além dos servidores da área de Tecnologia da Informação, equipe de fiscalização contratual e representantes de órgão internos/externos de controle.

4.4.3.8. Caberá à CONTRATADA toda providência junto ao fabricante/fornecedor e/ou detentor da propriedade intelectual da solução tecnológica quanto à ciência e/ou autorização (se aplicável) das condições de uso do produto nas dependências da CONTRATANTE, afastando qualquer interpretação de aquisição da solução tecnológica pela CONTRATANTE e/ou uso não autorizado.

4.4.3.9. Com relação ao espaço físico e aos recursos tecnológicos, caso forem disponibilizados, a CONTRATADA deve estar ciente de que os recursos fornecidos serão os mesmos disponibilizados pela CONTRATANTE a seus colaboradores próprios e que devem ser usados durante a vigência do CONTRATO exclusivamente para a execução dos serviços contratados.

4.4.4. **DAS FORMAS DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO**

4.4.4.1. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:

4.4.4.1.1. A CONTRATADA deverá se comprometer a habilitar a equipe de técnicos da CONTRATANTE ou outra por ele indicada no uso de eventuais soluções desenvolvidas e implantadas ou nos produtos fornecidos dentro do escopo do CONTRATO, repassando todo o conhecimento necessário para tal, com vistas a mitigar riscos de descontinuidade dos serviços e de dependência técnica.

4.4.4.1.2. A transferência de conhecimentos, na operação da solução, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais, em eventos específicos de transferência de conhecimento, e preferencialmente à equipe técnica indicada pela CONTRATANTE, se baseando em documentos técnicos e/ou manuais específicos das soluções, entre outros.

4.4.4.1.3. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como todo material ou informação produzida, atualizada e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados, deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE, 60 (sessenta) dias antes da finalização do contrato.

4.4.5. **DOS PROCEDIMENTOS DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO**

4.4.5.1. Ao término do contrato seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover atividades de encerramento contratual, adotando um plano de transição, com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos da CONTRATANTE ou os da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços, sem ônus adicional ao CONTRATO.

4.4.5.2. A CONTRATADA deverá apresentar um plano de transição endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição, deverá ser entregue à CONTRATANTE pela CONTRATADA, em até 60 (sessenta) dias antes da finalização do CONTRATO.

4.4.5.3. No Plano de Transição deverão estar identificados todos os compromissos, papéis e responsabilidades, artefatos e atividades, a data de início da transição, o tempo necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição.

4.4.5.4. Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA a elaboração e a execução do Plano de Transição, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pela CONTRATANTE.

4.4.5.5. É de responsabilidade da CONTRATANTE, a disponibilidade dos recursos qualificados identificados no Plano de Transição como receptores dos serviços.

4.4.5.6. A CONTRATADA se sujeitará às sanções administrativas cabíveis, caso não coopere ou retenha qualquer informação solicitada pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar o andamento da transição dos serviços para um novo prestador.

4.4.5.7. Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o Plano de Transição, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo esforço que necessite dedicar à completa transição, sem ônus para a CONTRATANTE.

4.4.5.8. Ao final do contrato a CONTRATADA deverá providenciar a revogação de todas as contas de usuário e perfis de acesso de seus colaboradores, bem como a devolução de quaisquer bens e/ou materiais da CONTRATANTE.

4.4.6. **DA QUANTIDADE MÍNIMA DE BENS PARA COMPARAÇÃO E CONTROLE**

4.4.6.1. Cada OS conterá os serviços a serem prestados, incluindo os respectivos prazos de atendimento, conforme modelo descrito no Apêndice I - Modelo de Ordem de Serviço.

4.4.7. **DA MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA**

4.4.7.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a prestação dos serviços não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE a tais documentos;

4.4.7.2. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo - Apêndice IV, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, e Termo de Ciência - Apêndice V, a ser assinado por todos os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos na prestação dos serviços contratados (colaboradores e/ou prepostos diretamente envolvidos).

4.5. **DO RECEBIMENTO DO OBJETO**

4.5.1. O objeto será recebido provisoriamente, no prazo de **5 (cinco) dias úteis**, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021 e Arts. 24, X e 25, VII, do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023).

4.5.2. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

4.5.3. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 24, X, Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023).

4.5.4. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 25, VII, Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023).

4.5.5. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

4.5.6. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for ocaso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

4.5.7. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

4.5.8. A CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

4.5.9. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021).

4.5.10. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

4.5.11. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo comas especificações constantes neste Contrato e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

4.5.12. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

4.5.13. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de **5 (cinco) dias úteis**, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

4.5.13.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (Art. 23, VIII, Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023);

4.5.13.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

4.5.13.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;

4.5.13.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização; e

4.5.13.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

4.5.14. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

4.5.15. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela CONTRATADA, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

4.5.16. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

4.6. **DOS PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO**

4.6.1. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

4.6.1.1. Critério de Completude, Consistência e Forma: serão considerados incompletos os bens, serviços e/ou artefatos entregues sem que todos os elementos requeridos estejam presentes. Serão considerados inconsistentes os bens, serviços e/ou artefatos entregues com não conformidades que impeçam o seu uso. São exemplos de não conformidades impeditivas as falhas provocadas pela operação da funcionalidade, comportamentos que estejam em desacordo com os requisitos estabelecidos ou com as especificações do software, bem como inadequações na documentação de natureza funcional. Serão considerados desformatados os bens, serviços e/ou artefatos entregues com não conformidades relacionadas à forma, inadequações de natureza estética ou o não uso de modelos de documentos definidos pela CONTRATANTE, desde que a forma implique prejuízo de informações ou descaracterização do artefato ou produto;

4.6.1.2. Critério de Qualidade: as entregas de serviço serão avaliadas com base em sua conformidade com os níveis mínimos de serviço estabelecidos. Entregas que não atingirem o nível mínimo de qualidade poderão ser integralmente ou parcialmente rejeitadas ou, ainda, ser aceitas com restrições e/ou mediante aplicação de glosa, de acordo com os critérios específicos de cada item de serviço; e

4.6.1.3. Critério de Desempenho e Produtividade: as entregas de serviços serão avaliadas com base na expectativa de desempenho mínimo definida. Entregas que não atingirem o nível mínimo de desempenho poderão ser integralmente ou parcialmente rejeitadas ou, ainda, ser aceitas com restrições e/ou mediante aplicação de glosa, de acordo com os critérios específicos de cada item de serviço.

5. **CLÁUSULA QUINTA – DO VALOR**

5.1. O valor total do Contrato é de **R$ 9.000.811,92 (nove milhões, oitocentos e onze reais e noventa e dois centavos)**, em procedência ao Orçamento do Distrito Federal para o corrente exercício, nos termos da correspondente Lei Orçamentária Anual.

Item	Descrição	CATSER	Unidade de medida	Quantidade
1	Serviços continuados de suporte técnico ao Sistema Integrado de Gestão de Saúde (SIS).	25992	Licença de uso	3.750
2	Serviços continuados de suporte técnico ao Sistema Gerenciador do Banco de Dados Caché Enterprise.	25992	Licença de uso	3.750
3	Serviços continuados de suporte técnico ao integrador de plataformas Ensemble.	25992	Licença de uso	1
Valor Total dos Serviços		**R$ 9.000.811,92**		

5.2. **DO REAJUSTE**

5.2.1. Será admitido o REAJUSTE do valor do contrato, com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA apurado durante o período, observada a periodicidade mínima de 12 (doze) meses, a contar da apresentação da proposta, conforme o Decreto Distrital n.º 37.121, de 16 de fevereiro de 2016.

6. **CLÁUSULA SEXTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

6.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da Secretaria deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

I	Unidade Orçamentária:	-
II	Programa de Trabalho:	128357
III	Natureza de Despesa:	339040
IV	Fonte de Recursos:	1000000000
V	Valor Inicial:	R$ 750.067,66
VI	Nota de Empenho:	2024NE290 - SIAFI
VII	Data de Emissão:	12/09/2024
VIII	Evento:	-
IX	Modalidade:	Global

6.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

7. **CLÁUSULA SÉTIMA – CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO**

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), para aferição do tempo de atividade ou continuidade dos serviços contratados. Os níveis mínimos de serviço definem critérios objetivos e mensuráveis cuja finalidade é aferir e avaliar os resultados dos serviços contratados e o desempenho da CONTRATADA, conforme será apresentado mais adiante. Neles encontram-se definidos: a maneira pela qual estes fatores serão avaliados; o nível mínimo aceitável; e os descontos a serem aplicados na fatura, quando o serviço prestado não alcançar o nível esperado.

7.2. Os níveis de serviços devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso e comprometimento de qualidade que está assumindo para a prestação dos serviços e fornecimento dos bens. Portanto, no decorrer da execução contratual a CONTRATADA deverá monitorar continuamente seus indicadores, zelando pela qualidade dos serviços e pela efetiva entrega de resultados.

7.3. Na medição dos valores para faturamento de cada Ordem de Serviço será apurado o afastamento dos indicadores de medição de resultado em relação às metas estabelecidas. Nos casos em que o afastamento apontar o desempenho abaixo da meta exigida será calculado o valor do ajuste (desconto/glosa) a ser aplicado sobre o faturamento – de acordo com os critérios fixados para cada indicador. Não há previsão de pagamentos adicionais para superação de metas.

7.4. Eventualmente poderão existir impedimentos técnicos para o atendimento dos prazos previamente estabelecidos para uma demanda ou indicador. Nesses casos, a CONTRATADA deverá notificar formalmente à CONTRATANTE, ficando a critério exclusivo desse, avaliar os impedimentos, assim como acatar ou rejeitar as justificativas apresentadas. São considerados para a presente contratação os seguintes indicadores:

Tabela 6 - Indicadores de Nível de Serviço - INS1.

INS1 - Índice resolução de chamados classificados como severidade 1 dentro do prazo.	
Tópico	**Descrição**
Finalidade	Medir o tempo de atraso na resolução de chamados elegíveis classificados como severidade 1.
Propósito	Assegurar a tempestividade no atendimento dos chamados elegíveis classificados como severidade 1.
Meta a cumprir	INS1 >=90%
Instrumento de medição	Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.
Forma de acompanhamento	Relatório.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	**INS1 = 100 * (ΣQtap / ΣQtr)** Onde:

	INS1 = Indicador de atendimento aos prazos do serviço. ΣQtap = Quantidade total de chamados elegíveis classificados como severidade 1 solucionados no prazo. ΣQtr = Quantidade total de chamados elegíveis classificados como severidade 1 registradas.
Observações	Obs1: Serão utilizados horas corridos na medição. Obs2: Será considerado o mês civil para efeitos de fronteiras de contabilização de prazos.
Início de Vigência	A partir do registro do chamado.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	1% do valor da OS para cada 1% não atendido inferior a meta.

Tabela 7 - Indicadores de Nível de Serviço - INS2.

INS2 - Índice resolução de chamados classificados como severidade 2 dentro do prazo.	
Tópico	**Descrição**
Finalidade	Medir o tempo de atraso na resolução de chamados elegíveis classificados como severidade 2.
Propósito	Assegurar a tempestividade no atendimento dos chamados elegíveis classificados como severidade 2.
Meta a cumprir	INS2 >=90%
Instrumento de medição	Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.
Forma de acompanhamento	Relatório.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	**INS2 = 100 * (ΣQtap / ΣQtr)** Onde: INS2 = Indicador de atendimento aos prazos do serviço. ΣQtap = Quantidade total de chamados elegíveis classificados como severidade 2 solucionados no prazo. ΣQtr = Quantidade total de chamados elegíveis classificados como severidade 2 registradas.
Observações	Obs1: Serão utilizados horas corridos na medição. Obs2: Será considerado o mês civil para efeitos de fronteiras de contabilização de prazos.
Início de Vigência	A partir do registro do chamado.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	1% do valor da OS para cada 1% não atendido inferior a meta.

Tabela 8 - Indicadores de Nível de Serviço - INS3.

INS3 - Índice resolução de chamados classificados como severidade 3 dentro do prazo.	
Tópico	**Descrição**
Finalidade	Medir o tempo de atraso na resolução de chamados elegíveis classificados como severidade 3.
Propósito	Assegurar a tempestividade no atendimento dos chamados elegíveis classificados como severidade 3.
Meta a cumprir	INS3 >=90%
Instrumento de medição	Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.
Forma de acompanhamento	Relatório.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	**INS3 = 100 * (ΣQtap / ΣQtr)** Onde: INS3 = Indicador de atendimento aos prazos do serviço. ΣQtap = Quantidade total de chamados elegíveis classificados como severidade 3 solucionados no prazo. ΣQtr = Quantidade total de chamados elegíveis classificados como severidade 3 registradas.

Observações	Obs1: Serão utilizados horas corridos na medição. Obs2: Será considerado o mês civil para efeitos de fronteiras de contabilização de prazos.
Início de Vigência	A partir do registro do chamado.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	1% do valor da OS para cada 1% não atendido inferior a meta.

Tabela 9 - Indicadores de Nível de Serviço - INS4.

INS4 - Índice resolução de chamados classificados como severidade 4 dentro do prazo.	
Tópico	**Descrição**
Finalidade	Medir o tempo de atraso na resolução de chamados elegíveis classificados como severidade 4.
Propósito	Assegurar a tempestividade no atendimento dos chamados elegíveis classificados como severidade 4.
Meta a cumprir	INS4 >=90%
Instrumento de medição	Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.
Forma de acompanhamento	Relatório.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	**INS4 = 100 * (ΣQtap / ΣQtr)** Onde: INS4 = Indicador de atendimento aos prazos do serviço. ΣQtap = Quantidade total de chamados elegíveis classificados como severidade 4 solucionados no prazo. ΣQtr = Quantidade total de chamados elegíveis classificados como severidade 4 registradas.
Observações	Obs1: Serão utilizados horas corridos na medição. Obs2: Será considerado o mês civil para efeitos de fronteiras de contabilização de prazos.
Início de Vigência	A partir do registro do chamado.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	1% do valor da OS para cada 1% não atendido inferior a meta.

Tabela 10 - Indicadores de Nível de Serviço - INS5.

INS5 - Índice de chamados reabertos por erros ou execução incompleta.	
Tópico	**Descrição**
Finalidade	Medir o percentual de chamados elegíveis reabertos por erros ou execução incompleta.
Propósito	Assegurar a qualidade no atendimento das requisições/incidentes.
Meta a cumprir	INS5 <=2%
Instrumento de medição	Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.
Forma de acompanhamento	Relatório.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	**INS5 = 100 * (ΣQtap / ΣQtr)** Onde: INS5 = Indicador de chamados elegíveis reabertos por erros ou execução incompleta. ΣQtap = Quantidade total de chamados elegíveis solucionados. ΣQtr = Quantidade total de chamados elegíveis reabertos por erros ou execução incompleta.
Observações	Obs1: Serão utilizados horas corridos na medição. Obs2: Será considerado o mês civil para efeitos de fronteiras de contabilização de prazos.

Início de Vigência	A partir do 1º dia do mês civil.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	1% do valor da OS para cada chamado reaberto superior a meta.

7.4.1. Serão considerados chamados elegíveis as requisições e incidentes registrados na ferramenta de GSTI da CONTRATANTE, cuja fila de atendimento será destinada à CONTRATADA.

7.4.2. Considerando o princípio da finalidade, caso sejam verificadas incompatibilidades e/ou inconsistências, a CONTRATANTE poderá revisar fórmulas e parâmetros de cálculo de quaisquer dos indicadores de níveis mínimos de serviço previstos na presente contratação com o objetivo de lhe assegurar a aderência destes à essência do que se busca efetivamente aferir.

7.4.3. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

7.4.3.1. não produziu os resultados acordados;

7.4.3.2. deixou de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

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

7.4.4. A utilização dos níveis mínimos de serviços não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

7.5. **DAS MÉTRICAS DE FATURAMENTO E MODELO DE REMUNERAÇÃO**

7.5.1. O faturamento dos serviços para pagamento deverá ocorrer por ORDEM DE SERVIÇO compreendendo os serviços prestados em cada item de faturamento, da seguinte forma:

Fórmula: Faturamento = (Ordem de Serviço - Glosa Nível de Serviço) onde:

7.5.2. Faturamento = Remuneração devida à CONTRATADA pela prestação dos serviços demandadas em uma Ordem de Serviço, considerando as quantidades efetivamente prestadas e os valores estabelecidos em Contrato.

7.5.3. Glosa Nível de Serviço = Reduções no pagamento em função do descumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos, conforme critérios de reduções no pagamento.

7.6. **DA LIQUIDAÇÃO**

7.7. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, de acordo com as Normas de Planejamento, Orçamento, Finanças, Patrimônio e Contabilidade do Distrito Federal.

7.7.1. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021.

7.7.2. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

7.7.2.1. o prazo de validade;

7.7.2.2. a data da emissão;

7.7.2.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

7.7.2.4. o período respectivo de execução do contrato;

7.7.2.5. o valor a pagar; e

7.7.2.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.7.3. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à CONTRATANTE.

7.7.4. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *on-line* ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF) ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021;

7.7.5. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

7.7.5.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no instrumento convocatório; e

7.7.5.2. identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

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

7.7.7. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.7.8. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

7.7.9. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a CONTRATADA não regularize sua situação junto ao SICAF.

7.8. **DO PRAZO DE PAGAMENTO**

7.8.1. O pagamento será efetuado em até **30 (trinta) dias,** contados a partir da data de apresentação da Nota Fiscal, desde que o documento de cobrança esteja em condições de liquidação de pagamento.

7.8.2. Passados 30 (trinta) dias sem o devido pagamento por parte da Administração, que não seja devido a atrasos da CONTRATADA, a parcela devida será atualizada monetariamente, desde o vencimento da obrigação até a data do efetivo pagamento de acordo com a variação "*pro rata tempore*" do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), nos termos do art. 3º, do Decreto Distrital n.º 37.121, de 16 de fevereiro de 2016, que dispõe sobre a racionalização e o controle de despesas públicas no âmbito do Governo do Distrito Federal.

7.8.3. Os pagamentos de valores iguais ou superiores a R$ 5.000,00 (cinco mil reais) serão feitos, exclusivamente, mediante crédito em conta corrente, em nome do beneficiário, junto ao Banco de Brasília S/A - BRB, exceto os pagamentos a empresas de outros Estados da federação que não mantenham filiais e/ou representações no DF e que venceram processo licitatório no âmbito deste ente federado.

7.9. **DA FORMA DE PAGAMENTO**

7.9.1. O pagamento será realizado MENSALMENTE, mediante a execução da ORDEM DE SERVIÇO, por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente, de acordo com as Normas de Planejamento, Orçamento, Finanças, Patrimônio e Contabilidade do Distrito Federal.

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

8. **CLÁUSULA OITAVA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO**

8.1. A vigência do Contrato será de 12 (doze) meses contados a partir da data de sua assinatura, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma do arts. 106 e 107 da Lei Federal n. º 14.133, de 1º de abril de 2021.

8.1.1. A prorrogação de que trata esse item é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no Histórico de Gestão do Contrato, nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, e nos demais aspectos que forem julgados relevantes.

8.1.2. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

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

8.1.4. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

9. **CLÁUSULA NONA – DA GARANTIA**

9.1. A CONTRATADA deverá apresentar individualmente, no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da data de assinatura do CONTRATO, garantia no montante de **R$ 450.040,60 (quatrocentos e cinquenta mil quarenta reais e sessenta centavos)**, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do CONTRATO que será liberado somente após o término de sua vigência, cabendo-lhe(s) optar por uma das modalidades de garantia previstas no § 1º, do art. 96, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021..

10. **CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESPONSABILIDADE DO DISTRITO FEDERAL**

10.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.

10.2. Encaminhar formalmente a demanda, por meio de Modelo de Ordem de Serviço - Apêndice I, de acordo com os critérios estabelecidos neste Contrato e seus Apêndices.

10.3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.

10.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável.

10.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato.

10.6. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.

10.7. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável.

10.8. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

10.9. Realizar diligências e inspeções junto à CONTRATADA a fim de garantir a qualidade dos serviços prestados e para esclarecimento de dúvidas.

10.10. Receber os colaboradores e preposto da CONTRATADA, devidamente credenciados, para manutenção e conservação dos serviços, tomando as providências administrativas que garantam o livre desempenho de tais atividades, ficando a CONTRATANTE, por sua vez, a responsabilidade por providenciar o espaço físico, mobiliário e as permissões de acesso aos profissionais da CONTRATADA, quando necessário.

10.11. Atestar a execução dos serviços para fins de pagamento das faturas, avaliando os aspectos técnicos e operacionais, anotando em registro próprio as falhas detectadas, aplicando as sanções administrativas quando cabíveis, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa e o contraditório.

11. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

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

11.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

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

11.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão.

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

11.6. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.

11.7. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato.

11.8. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração.

11.9. Entregar o objeto da contratação de acordo as especificações e condições estabelecidas neste Contrato e seus Apêndices.

11.10. Comunicar imediatamente à CONTRATANTE qualquer alteração ocorrida no endereço, conta bancária, e-mail e telefone, indicado na respectiva proposta de preços, como também, outras informações julgadas necessárias para o recebimento de correspondências encaminhadas pelos diversos órgãos integrantes da centralização de compras do Distrito Federal.

11.11. Comunicar por escrito eventual atraso, apresentando justificativas que serão objeto de apreciação pela CONTRATANTE.

11.12. A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, no montante de até 25% (vinte e cinco por cento), do valor inicialmente contratado, nos termos do art. 125, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021.

11.13. Responsabilizar-se única e exclusivamente, pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da execução do objeto do presente Documento, tais como impostos, taxas, contribuições fiscais, previdenciárias, trabalhistas, fundiárias, fretes; enfim, por todas as obrigações e responsabilidades, sem qualquer ônus à CONTRATANTE.

11.14. Estabelecer que seus colaboradores com acesso ao ambiente de operação quanto da obrigatoriedade de assinar Termo de Ciência, declarando manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na CONTRATANTE. Para os colaboradores casuais e prestadores de serviços que não estejam cobertos por um contrato existente, deverá ser exigida a assinatura em Termo de Ciência, antes de obter acesso às instalações de operação.

11.15. Reparar e corrigir, às suas expensas, no prazo fixado pela CONTRATANTE, qualquer irregularidade na prestação dos serviços que lhe for comunicada, sem prejuízo da aplicação de penalidades e da rescisão contratual, se cabível.

11.16. Prestar a devida orientação técnica necessária para a perfeita utilização de todos os itens do serviço, de modo a obter o máximo desempenho deste.

11.17. Comunicar, imediatamente e por escrito, qualquer anormalidade verificada durante a vigência do contrato.

11.18. Em nenhuma hipótese será admitido que os colaboradores da CONTRATADA estejam trabalhando sem os equipamentos de proteção individual (EPI), requeridos para o desempenho de cada uma das tarefas específicas, caso necessário.

11.19. Prestar assessoria técnica com orientações, sugestões e assistência técnica de interesse da SES-DF em relação a serviços, projetos e atividades que envolvam os objetos neste Contrato e seus Apêndices.

11.20. Adotar e observar, cumprir e fazer cumprir as normas de segurança e prevenção de acidente no desempenho de cada etapa das funções especificadas.

11.21. Afastar e substituir qualquer um dos técnicos alocados aos serviços desta contratação, cuja atuação, permanência ou comportamento tenham sido julgados prejudiciais e inconvenientes à execução dos serviços ou às normas da SES-DF.

11.22. Responsabilizar-se sobre todos os atos de seus técnicos, relacionados ao manuseio de equipamentos de propriedade da SES-DF.

11.23. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, em consonância com a Lei Distrital n.º 5.061, de 08 de março de 2013.

11.24. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 133, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021.

11.25. Observar as diretrizes referentes às medidas de prevenção e apuração de denúncias de assédio moral ou sexual, conforme estabelecido no Decreto Distrital n.º 44.701, de 05 de julho de 2023.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

12.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

12.2. O CONTRATADO é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

12.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do termo de contrato.

12.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS PENALIDADES

13.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

13.1.1. der causa à inexecução parcial do contrato;

13.1.2. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

13.1.3. der causa à inexecução total do contrato;

13.1.4. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

13.1.5. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

13.1.6. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

13.1.7. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

13.1.8. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou execução do contrato;

13.1.9. fraudar a contratação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

13.1.10. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

13.1.11. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da contratação;

13.1.12. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

13.2. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas acima descritas as seguintes sanções:

13.2.1. **Advertência**, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei);

13.2.2. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas b, c, d, e, f e g do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §4º, da Lei);

13.2.3. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas h, i, j, k e l do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas b, c, d, e, f e g, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei)

13.2.3.1. **Multa:**

13.2.3.2. Sanção prevista de **Multa**, não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato licitado ou celebrado com contratação direta e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 desta Lei.

13.2.3.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Contratante (art. 156, §9º)

13.2.3.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º).

13.2.3.5. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157)

13.2.3.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º).

13.2.3.7. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no **caput** e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

13.2.3.8. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º) :

1. a natureza e a gravidade da infração cometida;
2. as peculiaridades do caso concreto;
3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
4. os danos que dela provierem para o Contratante;
5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

13.2.3.9. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159)

13.2.3.10. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160)

13.2.3.11. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161)

13.2.3.12. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

13.3. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela CONTRATANTE, conforme a tabela abaixo:

Tabela 11 - Gradação de correspondência para aplicação da sanção de multa.

Grau	Correspondência	Nível
1	Multa de 0,50% sobre o valor do contrato.	Baixa
2	Multa de 1,00% sobre o valor do contrato.	Média
3	Multa de 2,50% sobre o valor do contrato.	Alto
4	Multa de 5,00% sobre o valor do contrato.	Grave

13.4. Dentre as demais previsões contidas na legislação aplicável, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação da multa de acordo com os níveis de gradação definidos, quando for observada a ocorrência das seguintes infrações, sendo que penalidades decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si:

Tabela 12 - Ocorrência de desconformidade.

Id.	Ocorrência de desconformidade (OD)	Referência	Grau
OD1	Emitir Nota Fiscal sem autorização de faturamento pelo Gestor do Contrato E/OU atrasar a apresentação de Nota Fiscal sem justificativa, em desacordo com o fluxo de fiscalização pactuado.	Por evento/infração, por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	1
OD2	Deixar de cumprir os requisitos legais, sociais e ambientais relacionados ao objeto contratado, conforme previsto nos requisitos da contratação E/OU deixar de cumprir qualquer outra obrigação contratual explícita ou derivada E/OU deixar de atender a qualquer outro requisito específico dos serviços contratados (explícitos ou derivados).	Por evento/infração, por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	2
OD3	Executar, durante a vigência contratual, serviço incompleto ou paliativo como por permanente E/OU deixar de realizar a complementação de serviço em razão de incompletude E/OU situação	Por evento/infração, por dia	2

	correlata.	de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	
OD4	Utilizar as dependências ou os recursos da CONTRATANTE para fins estranhos à execução do objeto do CONTRATO E/OU executar o objeto em desacordo com as instruções e normas internas da CONTRATANTE.	Por evento/infração, por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	2
OD5	Permitir que seus colaboradores realizem atividades sem a identificação obrigatória ou sem a utilização de EPI (Equipamento de Proteção Individual), quando o uso de tais equipamentos for necessário e/ou obrigatório E/OU permitir situação que crie possibilidade de causar ou cause danos físico, lesão corporal ou consequências letais E/OU não instalar EPC (Equipamento de Proteção Coletiva), quando necessário.	Por evento/infração, por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	2
OD6	Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada E/OU recursar-se a apresentar documentos complementares relacionados à sua habilitação, documentação fiscal, documentação trabalhista e/ou documentação previdenciária, quando solicitado.	Por evento/infração, por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	2
OD7	Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, funcionário que não atenda aos requisitos mínimos exigidos para o respectivo perfil profissional E/OU deixar de efetuar sua substituição após notificação pela CONTRATANTE.	Por evento/infração, por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	3
OD8	Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, funcionário que imprima conduta inconveniente, incompatível com suas atribuições, em desacordo às normas legais e/ou descordo às normas internas estabelecidas pela CONTRATANTE.	Por evento/infração, por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	3
OD9	Recusar-se a entregar à CONTRATANTE qualquer documentação amparada pelo objeto do CONTRATO ou prevista nas obrigações da CONTRATADA, ou entregá-la com de forma incompleta ou com atraso E/OU fornecer propositalmente, durante a execução contratual, informação incorreta, incompleta ou falsa.	Por evento/infração, por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	3
OD10	Deixar de cumprir horários relacionados à prestação dos serviços E/OU deixar de cumprir critérios de disponibilidade E/OU deixar de cumprir requisitos de cobertura ou quaisquer outros requisitos obrigatórios dos serviços contratados, conforme estabelecido em CONTRATO ou determinado, por escrito, pela CONTRATANTE.	Por evento/infração, por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	3
OD11	Deixar de cumprir determinação ou instrução formal da CONTRATANTE, inclusive as emitidas pela equipe de fiscalização do CONTRATO.	Por evento/infração, por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	3
OD12	Recusar-se a executar serviço amparado pelo objeto do CONTRATO E/OU recusar-se a corrigir erros ou falhas na execução dos serviços contratados, incluindo o cumprimento da garantia técnica.	Por evento/infração, por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	3
OD13	Recusar, suspender ou interromper a prestação dos serviços contratados, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado.	Por evento/infração, por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	4
OD14	Destruir ou danificar equipamentos ou documentos de propriedade da CONTRATANTE E/OU expor o ambiente tecnológico da CONTRATANTE a riscos de Segurança da Informação, por culpa ou dolo de seus agentes.	Por evento/infração, por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	4
OD15	Descumprir reiteradamente critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado, resultando na indisponibilidade dos serviços contratados e/ou no comprometimento dos benefícios e funcionalidades da contratação.	Por evento/infração, por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	4
OD16	Agir com dolo ou má-fé durante a execução contratual perante os compromissos assumidos contratualmente E/OU praticar atos de má-fé ciente das consequências que possam vir a ocorrer E/OU praticar de modo a beneficiar-se indevidamente dos resultados.	Por evento/infração, por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	4

OD17	Manipular, por quaisquer meios ou estratégias, indicadores de níveis de serviço e/ou relatórios de serviço e/ou bases de dados das ferramentas gerenciais de modo a alterar e/ou interferir indevidamente nos resultados dos serviços prestados e/ou nas avaliações de qualidade e/ou nos indicadores de níveis de serviço.	Por evento/infração, por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	4
OD18	Deixar de efetuar o pagamento de salários, vale transporte, vale refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como deixar de arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas de sua responsabilidade relacionadas à execução do CONTRATO.	Por evento/infração, por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	4

13.5. Ao exceder o limite máximo, de 40 (quarenta) pontos, admitido de infrações durante a vigência contratual OU mediante o reiterado descumprimento de critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos OU diante da reiterada aplicação de sanções contratuais, a CONTRATANTE deverá avaliar a possibilidade de promover a rescisão do CONTRATO em função da INEXECUÇÃO TOTAL ou PARCIAL do OBJETO, da perda de suas funcionalidades e da comprovada desconformidade com os critérios mínimos de qualidade exigidos – ressalvada a aplicação adicional de outras sanções administrativas cabíveis, respeitados os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade, da ampla defesa e do contraditório.

13.6. Nos casos de atrasos injustificados ou inexecução total ou parcial dos compromissos assumidos com a Administração aplicar-se-ão as sanções administrativas estabelecidas no art. 156, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021.

13.7. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que a CONTRATADA:

13.7.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

13.7.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

13.8. **DO PROCESSO DE AFERIÇÃO**

13.8.1. A frequência da aferição e avaliação dos indicadores de medição de resultado será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar o RELATÓRIO DE SERVIÇO, apresentando-o ao Gestor do Contrato até o 5º (quinto) dia útil de cada mês findo. Deverão constar no relatório todos os indicadores de resultados acordados e os indicadores de resultados alcançados, além da descrição das ocorrências registradas no período, com respectivo tratamento e recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período.

13.8.2. Todos os registros deverão ser encerrados até o 5º dia do mês subsequente, para posterior extração do relatório dos níveis de serviços executados relacionadas ao mês de abertura do registro.

13.8.3. Registros que permanecerem em aberto, após o 5º dia do mês subsequente, serão analisados individualmente e, caso seja identificada alguma inconformidade, serão pontuados como ocorrências relacionadas ao controle de qualidade e inconformidades dos serviços.

13.8.4. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês. A meta exigida será apurada no último dia de cada mês e serão consideradas as demandas encerradas durante o mês.

13.8.5. Para fins de cálculo dos indicadores, as demandas serão computadas nos níveis em que forem encerradas.

13.8.6. A meta exigida representa o parâmetro de valor exato (=), limite máximo (<=) ou limite mínimo (>=) que deve ser alcançado pela CONTRATADA para cada um dos indicadores.

13.8.7. Os tempos serão contados a partir do primeiro contato do cliente (recebimento da solicitação inicial), mesmo quando houver transferência da solicitação entre serviços. No caso da contagem em dias, a contagem é efetuada dia a dia, incluindo o primeiro e o último dia.

13.8.8. Os indicadores serão medidos e avaliados, tendo como referência o total de incidentes e requisições encerrados no mês anterior, considerando as 24 (vinte e quatro) horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado, em cada um dos serviços e passíveis de solução por esse serviço.

13.8.9. A abrangência dos indicadores de disponibilidade e a sua forma de cálculo serão definidos pela SES-DF, e serão aplicadas pela CONTRATADA nas ferramentas de monitoramento e estatísticas do serviço;

13.8.10. A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento das metas previstas **não deverá ser superior a 30% (trinta) por cento do faturamento mensal para o período, caso esse** limite seja ultrapassado deverão ser aplicadas as demais sanções dispostas neste Documento e na legislação vigente.

13.8.11. Caso fique caracterizado que a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo do indicador de serviço.

13.8.12. As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores.

13.8.13. No caso dos indicadores de atendimento, não serão computados os tempos em que a solicitação aguarda retorno de informações da CONTRATANTE, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis de imediato.

13.8.14. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do Contrato, os indicadores de medição de resultado, metas, glosas, bem como a definição das prioridades, poderão ser revistos, alterados e/ou incluídos, a critério da CONTRATANTE; para isso, a CONTRATADA terá o prazo de 30 (trinta) dias para adequação.

13.8.15. A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados e os indicadores apurados pela SES-DF configura-se como não cumprimento das metas definidas, sendo, neste caso, aplicadas as sanções administrativas previstas neste termo, levando-se em consideração a dedução no pagamento estipulado de acordo com os indicadores de medição de resultado.

13.8.16. A simples aplicações de glosas por não atingimento dos indicadores de medição de resultado não exime a CONTRATADA de outras sanções estabelecidas neste Documento ou na legislação vigente.

13.8.17. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados nos indicadores de medição de resultado e de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido contratualmente. Sendo assim, será previsto conforme se segue:

13.8.17.1. 1º Mês de Execução: Atingir, no mínimo, 70% (setenta por cento) dos resultados esperados nos indicadores de medição de resultados;

13.8.17.2. 2º Mês de Execução: Atingir, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos resultados esperados nos indicadores de medição de resultados;

13.8.17.3. 3º Mês de Execução: Atingir, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos resultados esperados nos indicadores de medição de resultados; e

13.8.17.4. A partir do 4º Mês de Execução: A CONTRATADA deverá atingir 100% (cem por cento) dos resultados esperados nos indicadores de medição de resultados.

13.8.18. **Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização**;

13.8.19. Em caso de descumprimento do mesmo indicador de nível de serviço, durante três meses consecutivos, ou quatro intercalados durante 12 (doze) meses, a CONTRATADA será advertida pelo não atendimento dos níveis mínimos de serviço exigidos.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA EXTINÇÃO E RESCISÃO CONTRATUAL

14.1. A rescisão do Contrato se dará nos termos dos Artigos 137, 138 e 139 da Lei nº 14.133/2021;

14.2. No procedimento de rescisão contratual, 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.

14.3. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

14.4. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

14.5. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

14.6. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

14.7. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

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

14.7.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

14.7.3. Indenizações e multas.

14.8. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).

14.9. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS DÉBITOS PARA COM A FAZENDA PÚBLICA

15.1. Os débitos da CONTRATADA para com o Distrito Federal, decorrentes ou não do ajuste, serão inscritos em Dívida Ativa e cobrados mediante execução na forma da legislação pertinente, podendo, quando for o caso, ensejar a rescisão unilateral do Contrato.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA COMISSÃO EXECUTORA

16.1. **Fiscal do Contrato:** Os gestores e fiscais do contrato serão designados pela autoridade máxima da SES/DF, ou a quem as normas de organização administrativa indicarem, na forma do art. 7º da Lei nº 14.133/2021 e art. 10 do Decreto Distrital nº 44.330/2023, de forma que serão anexadas ao processo SEI vinculado a esta contratação as publicações dos atos de designação dos agentes públicos para o exercício dessas funções;

16.2. **DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

16.2.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial;

16.2.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila;

16.2.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim;

16.2.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato;

16.2.5. Durante a execução, a CONTRATANTE deverá anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução contratual, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos colaboradores eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou pendências observadas, encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

16.3. **DO PREPOSTO DA CONTRATADA**

16.3.1. A CONTRATADA designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

16.4. **DA REUNIÃO INICIAL**

16.4.1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução do contrato.

16.4.2. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do art. 31 da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, e ocorrerá em até **5 (cinco) dias úteis** da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE.

16.4.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

16.4.3.1. Presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o seu preposto;

16.4.3.2. Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

16.4.3.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

16.4.3.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual; e

16.4.3.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste Contrato.

16.5. **DA FISCALIZAÇÃO**

16.5.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos art. 117, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, nos termos do art. 33 da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, recepcionado pelo Decreto Distrital n.º 45.011, de 27 de setembro de 2023, observando-se, em especial, as rotinas a seguir:

16.5.2. **DA FISCALIZAÇÃO TÉCNICA**

16.5.2.1. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, recepcionado pelo Decreto Distrital n.º 45.011, de 27 de setembro de 2023, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, conforme o inciso VI do art. 24 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

16.5.2.2. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados, de acordo com §1º, do art. 117, Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, e inciso II do art. 24 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023;

16.5.2.3. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção, conforme o inciso III do art. 24 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

16.5.2.4. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso, conforme o inciso IV do art. 24 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

16.5.2.5. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato, conforme o inciso V do art. 24 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

16.5.2.6. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual, conforme o inciso VII do art. 24 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

16.5.3. **DA FISCALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA**

16.5.3.1. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, recepcionado pelo Decreto Distrital n.º 45.011, de 27 de setembro de 2023, verificará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário, conforme o inciso II do art. 25 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023;

16.5.3.2. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência, conforme o inciso IV do art. 25 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

16.5.4. **DO GESTOR DO CONTRATO**

16.5.4.1. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, recepcionado pelo Decreto Distrital n.º 45.011, de 27 de setembro de 2023, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração, conforme o inciso IV do art. 23 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

16.5.4.2. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais, conforme o inciso IV do art. 23 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

16.5.4.3. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência, conforme o inciso II do art. 23 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

16.5.4.4. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme o inciso VIII do art. 23 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

16.5.4.5. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021 ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso, de acordo com o inciso X do art. 23 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

16.5.4.6. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual, conforme o inciso VII do art. 23 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

16.5.4.7. O gestor do contrato deverá elaborará relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração, conforme o inciso VI do art. 23 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

16.5.4.8. A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, em conformidade com o art. 120 da Lei Federal n.º 14.133, de 2021.

17. **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DOS CASOS OMISSOS**

17.1. Os casos omissos serão decididos pelo CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

18. **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA PUBLICAÇÃO E DO REGISTRO**

18.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput,* da Lei n.º 14.133, de 2021.

19. **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FORO**

19.1. Fica eleito o foro de Brasília, Distrito Federal, para dirimir quaisquer dúvidas relativas ao cumprimento do presente Contrato.

19.2. Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060.

Apêndice I - Modelo de Ordem de Serviço

Ordem de Serviço ____/_____					
O Gestor do Contrato n.º _____/ SES-DF, celebração entre esta pasta e a empresa _____, tendo como objeto_____, no uso de suas atribuições, determina a entrega dos serviços nas especificações e quantidades descritas a seguir.					
Especificação dos serviços					
Item	**Descrição**	**Unidade de medida**	**Quantidade**	**Valor unitário**	**Valor total item**
Valor total					
Cronograma de entrega					
Item	**Prazo (em dias)**	**Data de início**		**Data de entrega**	
Informações complementares					

Brasília, _____ de _____ de 20___.

_____

Assinatura

Apêndice II - Termo de Recebimento Provisório

Termo de Recebimento Provisório	
N.º da Ordem de Serviço	
N.º do Contrato	
Contratada	
Objeto	
Responsável pelo recebimento	
Por este instrumento ATESTAMOS, para fins de cumprimento do disposto no art. 140, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, que os serviços relacionados na Ordem de Serviço acima identificada foram recebidos PROVISORIAMENTE nesta data e serão objeto de avaliação quanto aos aspectos de qualidade, de acordo com os critérios aceitação definidos pela CONTRATANTE neste Termo de Referência. Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços ocorrerá no prazo máximo de **5 (cinco) dias úteis**, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência correspondente ao CONTRATO supracitado.	

Descrição dos serviços recebidos provisoriamente					
Item	**Descrição**	**Unidade de medida**	**Quantidade**	**Valor unitário**	**Valor total do item**
Valor Total					

Brasília, _____ de _____ de 20___.

_____

Assinatura

Apêndice III - Termo de Recebimento Definitivo

Termo de Recebimento Definitivo	
N.º da Ordem de Serviço	
N.º do Contrato	
Contratada	
Objeto	
Responsável pelo recebimento	

Por este instrumento ATESTAMOS, para fins de cumprimento do disposto no art. 140, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, que os serviços relacionados na Ordem de Serviço acima identificada foram recebidos DEFINITIVAMENTE nesta data, pois atendem aos critérios de aceitação definidos pela CONTRATANTE no Termo de Referência.

Descrição dos serviços recebidos definitivamente

Item	**Descrição**	**Unidade de medida**	**Quantidade**	**Valor unitário**	**Valor total do item**
Valor Total					

Brasília, _____ de _____ de 20___.

_____

Assinatura

Apêndice IV - Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo

A **Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal**, inscrita no CNPJ sob o nº **00.394.700/0001-08**, com sede no SRTVN Quadra 701 Lote D, 1º e 2º andares, Ed. PO700 - Bairro Asa Norte - CEP 70719-040 - DF, denominada **CONTRATANTE** e a empresa _____, inscrita no CNPJ sob o n.º _____, sediada em_____, representada por seu representante legal, Sr. (a)_____, portador da cédula de identidade n.º _____, CPF n.º_____, residente e domiciliado em _____, e, sempre que em conjunto referidas como PARTES para efeitos deste **TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO**, doravante denominado simplesmente TERMO, e, **CONSIDERANDO** que, em razão do atendimento à exigência do Contrato n.º _____/_____, celebrado pelas PARTES, doravante denominado **CONTRATO**, cujo objeto é a **<objeto do contrato>**, mediante condições estabelecidas pelo **CONTRATO**;

CONSIDERANDO que o presente **TERMO** vem para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de **INFORMAÇÕES**, que a **CONTRATADA** tiver acesso em virtude da execução contratual;

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da **CONTRATANTE** de que a **CONTRATADA** tomar conhecimento em razão da execução do **CONTRATO**, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às **INFORMAÇÕES**;

A **CONTRATANTE** estabelece o presente **TERMO** mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O objeto deste **TERMO** é prover a necessária e adequada **PROTEÇÃO ÀS INFORMAÇÕES** da **CONTRATANTE**, principalmente aquelas classificadas como **CONFIDENCIAIS**, em razão da execução do **CONTRATO** celebrado entre as **PARTES**.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

Parágrafo Primeiro: As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** reveladas pela **CONTRATANTE**.

Parágrafo segundo: A **CONTRATADA** se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** que venham a ser fornecidas pela **CONTRATANTE**, a partir da data de assinatura deste **TERMO**, devendo ser tratadas como **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pela **CONTRATANTE**.

Parágrafo Terceiro: A **CONTRATADA** se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, colaboradores e/ou prepostos faça uso das **INFORMAÇÕES** da **CONTRATANTE**.

Parágrafo Quarto: A **CONTRATANTE**, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as **INFORMAÇÕES** que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

Parágrafo Único: As obrigações constantes deste **TERMO** não serão aplicadas às **INFORMAÇÕES** que:

Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das PARTES;

Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente **TERMO**;

Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as PARTES cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

Parágrafo Primeiro: A **CONTRATADA** se compromete a utilizar as **INFORMAÇÕES** reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do **CONTRATO**.

Parágrafo Segundo: A **CONTRATADA** se compromete a não efetuar qualquer cópia das **INFORMAÇÕES** sem o consentimento prévio e expresso da **CONTRATANTE**.

O consentimento mencionado no Parágrafo Segundo, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das PARTES.

Parágrafo Terceiro: A **CONTRATADA** se compromete a cientificar seus diretores, colaboradores e/ou prepostos da existência deste **TERMO** e da natureza confidencial das **INFORMAÇÕES** da **CONTRATANTE**.

Parágrafo Quarto: A **CONTRATADA** deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das **INFORMAÇÕES** da **CONTRATANTE**, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela **CONTRATANTE**.

Parágrafo Quinto: Cada PARTE permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do **CONTRATO**.

Parágrafo Sexto: O presente **TERMO** não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

Os produtos gerados na execução do **CONTRATO**, bem como as **INFORMAÇÕES** repassadas à **CONTRATADA**, são única e exclusiva propriedade intelectual da **CONTRATANTE**.

Parágrafo Sétimo: A **CONTRATADA** firmará acordos por escrito com seus colaboradores e consultores ligados direta ou indiretamente ao **CONTRATO**, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento.

Parágrafo Oitavo: A **CONTRATADA** obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativo aos produtos gerados e às INFORMAÇÕES que venham a ser reveladas durante a execução do CONTRATO.

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

Parágrafo Único: Todas as **INFORMAÇÕES** reveladas pelas PARTES permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

A **CONTRATADA** deverá devolver íntegros, e integralmente todos os documentos a ela fornecidos, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pela **CONTRATANTE** para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias.

A **CONTRATADA** deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais da **CONTRATANTE**, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

Parágrafo Único: O presente **TERMO** tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até 5 (cinco) anos após o término do Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

Parágrafo Único: A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na **RESCISÃO DO CONTRATO** firmado entre as PARTES. Neste caso, a **CONTRATADA**, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela **CONTRATANTE**, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme art. 115 da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021.

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Parágrafo Primeiro: Este **TERMO** constitui vínculo indissociável ao **CONTRATO**, que é parte independente e regulatória deste instrumento.

Parágrafo Segundo: O presente **TERMO** constitui acordo entre as PARTES, relativamente ao tratamento de **INFORMAÇÕES**, principalmente as **CONFIDENCIAIS**, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas **PARTES** em ações feitas direta ou indiretamente.

Parágrafo Terceiro: Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste **TERMO** ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as **PARTES** tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa-fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as **INFORMAÇÕES** da **CONTRATANTE**.

Parágrafo Quarto: O disposto no presente **TERMO** prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à **CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES**.

Parágrafo Quinto: A omissão ou tolerância das PARTES, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

CLÁUSULA NONA - DO FORO

Parágrafo Único: Fica eleito o foro da Justiça de Brasília, Distrito Federal - Seção Judiciária do Distrito Federal, em Brasília/DF, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estar justa e estabelecida às condições, a **CONTRATADA** assina o presente **TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO**, em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito, na presença de duas testemunhas.

CONTRATADA	**CONTRATANTE**
_____ <Nome> Representante legal	_____ <Nome> Matrícula: <XXXXXXXXX>
TESTEMUNHAS	
_____ <Nome> <Qualificação>	_____ <Nome> <Qualificação>

Brasília, _____ de _____ de 20___.

Apêndice V - Termo de Ciência

Introdução			
O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão. No caso de substituição ou inclusão de colaboradores da CONTRATADA, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos colaboradores envolvidos na execução dos serviços contratados.			
Identificação			
Contrato			
Objeto			
Contratada		**CNPJ**	
Preposto		**CPF**	
Gestor do Contrato		**Matr.**	
Ciência			
Por este instrumento, os colaboradores abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes da CONTRATANTE.			
Colaboradores da CONTRATADA			

Nome do colaborador	**CPF**	**Assinatura**

Brasília, _____ de _____ de 20___.

Documento assinado eletronicamente por **CARLOS ALBERTO MARCICANO, RG n.º 83312924 - SSP-SP**, **Usuário Externo**, em 26/09/2024, às 12:55, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **LUCILENE MARIA FLORENCIO DE QUEIROZ - Matr.0140975-1**, **Secretário(a) de Estado de Saúde do Distrito Federal**, em 26/09/2024, às 18:06, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site: http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 verificador= **151949943** código CRC= **3B5E35E9**.