



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
 , @cidade_unidade@/, CEP
 Telefone: (41) 3360-5200 - http://www.ufpr.br/

CONTRATO Nº 86/2019/2019

Processo nº 23075.006909/2018-31

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ E A EMPRESA AVMB - CONSULTORIA E ACESSORIA EM INFORMATICA LTDA.

A **UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ**, pessoa jurídica de direito público, com sede à Rua XV de Novembro, nº 1299, nesta capital, inscrita no CNPJ/MF sob nº 75.095.679/0001-49, neste ato representada pelo Pró-Reitor de Administração, Prof. **MARCO ANTONIO RIBAS CAVALIERI**, CPF nº 025.642.699-66, conforme delegação de competência pela Portaria nº 2913, de 20/12/2016, do Magnífico Reitor, doravante denominada **CONTRATANTE** e por outro lado a empresa **AVMB - CONSULTORIA E ACESSORIA EM INFORMATICA LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, com sede à Av. Rio Branco, 601 – Cj 303 - Fone (55) 3025-5592 – CEP 97010-423 – Santa Maria/RS, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob nº 03.486.598/0001-69, neste ato representada pelo Sr. **CLÁUDIO ROCHA LOBATO**, RG nº 6028097472-SSP-RS, CPF nº 164.610.960-00, seu representante legal, doravante denominada **CONTRATADA**, celebram o presente contrato por inexigibilidade de licitação, registrada sob o nº 257/2019, tendo por base e fundamento o art. 25, *caput* combinado com o inciso I da Lei nº 8.666/1993, sujeitando-se às normas da Lei nº 8.666/1993 e às cláusulas e condições ora estabelecidas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O objeto do presente contrato é a prestação de serviços de suporte ao Sistema de Informações para o Ensino (SIE), conforme especificações constantes no termo de referência do processo nº 23075.006909/2018-31.

Parágrafo Único

Vincula-se ao presente contrato a proposta apresentada pela **CONTRATADA** e o Termo de Referência, ambos constantes do processo nº 23075.006909/2018-31, que constitui parte integrante deste instrumento, independentemente de transcrição.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

O contrato terá vigência de 12 (doze) meses a contar da sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, limitado a 60 (sessenta) meses, caso haja interesse declarado de ambas as partes, **CONTRATANTE** e **CONTRATADA**, condicionada ao pleno atendimento do nível do serviço desejado e da demanda.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PREÇO E DO PAGAMENTO

A **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** pelos serviços prestados o valor anual estimado de **R\$ 580.304,06 (quinhentos e oitenta mil e trezentos e quatro reais e seis centavos)**, conforme detalhamento abaixo:

Item	Descrição do Bem/Serviço	Unidade	Periodicidade de Uso	Quantidade Máxima Estimada	Valor Unitário	V
1	Suporte técnico remoto e presencial (on-site) ao SIE	Atendimento Técnico Mensal	Contínuo (mensal)	Ilimitado	R\$ 29.364,00	R
2	Suporte técnico local na cidade de Curitiba para auxílio à operação, administração, manutenção preventiva e corretiva, atualização do software SIE e respectiva infraestrutura disponibilizada pela UFPR, conforme o Nível de Acordo de Serviço contratado.	Atendimento Técnico Mensal	Contínuo (mensal)	Ilimitado	R\$ 7.579,00	R
3	Suporte técnico local na cidade de Curitiba por atendimento presencial na UFPR por técnicos especializados da Contratada na arquitetura do SIE, em casos excepcionais e que demandem conhecimentos avançados.	Pacote de 18 horas técnicas	Eventual, conforme necessidade	3	R\$ 7.020,00	R
4	Treinamento presencial na UFPR, sob demanda, com 24 horas de duração para até 20 pessoas por turma	Módulo de 24 horas	Eventual, conforme necessidade	4	R\$ 9.940,32	R
5	Treinamento presencial na UFPR, sob demanda, com 4 horas de duração para até 20 pessoas por turma	Módulo de 4 horas	Eventual, conforme necessidade	10	R\$ 2.104,00	R
6	Treinamento presencial na cidade-sede da Contratada, sob demanda, com 4 horas de duração, por pessoa	Módulo de 4 horas	Eventual, conforme necessidade	10	R\$ 705,99	R
7	Treinamento à distância (pela Internet), sob demanda, com duração de 4 horas para até 20 pessoas por turma	Módulo de 4 horas	Eventual, conforme necessidade	16	R\$ 504,18	R
8	Desenvolvimento de novas funcionalidades ou adaptações sob demanda da UFPR.	Pontos por Função	Eventual, conforme necessidade	100	R\$ 400,00	R
VALOR TOTAL ANUAL DO CONTRATO					R\$ 580.304,06	

Os itens 1 e 2 são considerados como de consumo contínuo e mensal (parcela fixa) e comporão o preço básico devido à **CONTRATADA**, mensalmente, respeitadas situações de retenção, multa ou glosa de pagamentos.

Os itens 3, 4, 5, 6 e 7 são considerados como de consumo eventual, compondo relação de serviços que dependerão de demanda e aprovação formal da **CONTRATANTE** para sua execução e, portanto, somente devidos à **CONTRATADA** quando de sua efetiva execução, sem garantia de consumo mínimo, limitado aos limites máximos especificados no presente Termo, a qualquer tempo durante a vigência do Contrato.

O consumo dos itens considerados eventuais obedecerá ao planejamento do Centro de Computação Eletrônica da UFPR, previstos para atendimento de necessidades variáveis e eventuais em relação ao SIE.

A estimativa de preços total para a presente contratação é de **R\$ 580.304,06 (quinhentos e oitenta mil, trezentos e quatro reais e seis centavos)** pelo período de 12 (doze) meses da vigência contratual.

Parágrafo Primeiro

O pagamento será creditado em conta bancária indicada pela **CONTRATADA**, através do Banco do Brasil S.A., até o 30º (trigésimo) dia, após ateste elaborado pela **CONTRATANTE**, na(s) nota(s) fiscal (is) / fatura(s), encaminhada(s) pela **CONTRATADA**, referente à realização dos serviços discriminados no caput desta cláusula. Os documentos exigidos para o Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF deverão ser mantidos atualizados, pois será feita consulta “on-line”, na data do pagamento.

Parágrafo Segundo

A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da **CONTRATADA** que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido na proposta apresentada pela **CONTRATADA** e no Termo de Referência, ambos constantes do processo nº 23075.006909/2018-31 informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, e forma de uso.

Parágrafo Terceiro

No preço ora contratado estão inclusos todos os custos diretos e indiretos, bem como encargos tais como: impostos, benefícios, passagens aéreas, hospedagem, alimentação e transporte terrestre dos responsáveis pela realização dos serviços por parte da **CONTRATADA** e outras despesas de qualquer natureza.

Parágrafo Quarto

No caso de eventual atraso no pagamento, desde que para tanto a **CONTRATADA** não tenha concorrido de alguma forma, o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios proporcionais aos dias de atraso, apurados desde a data limite prevista para o pagamento até a data do efetivo pagamento, à taxa de 6% (seis por cento) ao ano, aplicando-se a seguinte fórmula:

$EM = N \times VP \times I$, onde:

EM: Encargos Moratórios

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

VP: Valor da parcela a ser paga

I: Índice de compensação financeira, assim apurado: $I = (6 / 100) / 365$

Parágrafo Quinto

Se for constatado que a prestação dos serviços não atende às condições estipuladas neste contrato, no Termo de Referência e na Proposta Comercial apresentada pela **CONTRATADA**, ambos constantes do processo nº 23075.006909/2018-31, a **CONTRATANTE** se reserva o direito de suspender o pagamento até que sejam sanadas as irregularidades, sem que isso lhe acarrete encargos financeiros adicionais.

Parágrafo Sexto

A nota fiscal/fatura apresentada pela **CONTRATADA** deverá conter as seguintes especificações:

- a) A data de emissão da nota fiscal/fatura;
- b) O CNPJ da **CONTRATANTE**: conforme informado na nota de empenho;
- c) Quantidades e especificações dos serviços executados;
- d) O valor unitário e total de acordo com os valores estabelecidos no *caput* desta cláusula, no Termo de Referência e na Proposta Comercial apresentada pela **CONTRATADA**, ambos constantes do processo nº 23075.006872/2019-21;
- e) O número da conta bancária da **CONTRATADA**, nome do banco e respectiva agência, para recebimento dos créditos.

Parágrafo Sétimo

O pagamento somente será efetuado após o envio da nota fiscal/fatura com todos os campos preenchidos, conforme Parágrafo Sexto desta Cláusula, sem rasuras e devidamente atestada pelo fiscal do contrato, observada o disposto na Lei nº 9.430/1996 e a ordem cronológica estabelecida no art. 5º da Lei nº 8.666/1993.

Parágrafo Oitavo

A nota fiscal/fatura apresentada com erros e/ou rasuras será devolvida à **CONTRATADA** para retificação e reapresentação, podendo ocasionar o atraso igual ou superior aos dias que se passarem entre a data da devolução e a da reapresentação, sem ônus para a **CONTRATANTE**.

Parágrafo Nono

Nenhum pagamento será efetuado enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que for imposta à **CONTRATADA**, em virtude de penalidade ou inadimplência.

Parágrafo Décimo

A **CONTRATANTE** verificará, quando do pagamento, a regularidade fiscal da **CONTRATADA** quanto à: Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos e à Dívida Ativa da União, Certidão Negativa de Débitos com o INSS, Certificado de Regularidade de Situação do FGTS e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, bem como consulta ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF.

Parágrafo Décimo Primeiro

Havendo restrição, o pagamento será suspenso até que as pendências sejam regularizadas.

Parágrafo Décimo Segundo

O CNPJ da **CONTRATADA** constante da nota fiscal/fatura deverá ser o mesmo indicado neste contrato e na nota de empenho.

Parágrafo Décimo Terceiro

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

Parágrafo Décimo Quarto

A **CONTRATADA** regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de Declaração, conforme Instrução Normativa nº 1.234-RFB, de 11/01/2012.

CLÁUSULA QUARTA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas advindas do presente contrato correrão por conta:

Fonte de Recursos 8100 – Tesouro Nacional;

Ação 12.364.2080.20RK.0041 – Funcionamento das Instituições Federais de Ensino Superior;

Elemento de Despesa 3390.39 – Serviços de Terceiros Pessoa Jurídica.

CLÁUSULA QUINTA – DAS ESPECIFICAÇÕES

Detalhamento das Especificações Técnicas dos Bens/Serviços:

Item 1: Serviço de suporte técnico especializado da **CONTRATADA** à operação, administração, manutenção e atualização do sistema SIE atualmente instalado e em produção na UFPR, sob demanda da **CONTRATANTE** e na forma de chamados técnicos, ininterruptamente das 08:00 h às 18:00 h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais.

a) O serviço de suporte técnico deverá incluir atualização contínua para as novas versões do SIE, seja por evolução tecnológica ou por inclusão de novas funcionalidades, além de manutenções corretivas (quando da identificação de falhas ou erros no funcionamento do sistema) e legais (adaptação do sistema para atendimento de mudanças em legislações federais ou surgimento de novas legislações federais aplicáveis) do software SIE;

b) Os chamados técnicos deverão ser abertos em sistema de atendimento de chamados da **CONTRATADA**, devendo este estar disponível via web vinte e quatro horas por dia durante sete dias da semana (24/7), onde os atendimentos de chamados abertos à noite, em feriados e em finais de semana iniciarão no próximo dia útil;

c) A prestação dos serviços obedecerá a critérios de priorização de atendimento dos chamados técnicos por severidade, aos quais estarão associados níveis de serviço adequados e estabelecidos no Termo de Referência;

d) O suporte técnico deverá ser prestado também, excepcionalmente, em feriados e finais de semana, incluindo períodos noturnos, de forma ininterrupta quando a gravidade o exigir durante a duração da execução do processo agendado, mediante solicitação de plantões de atendimento pela UFPR, na forma combinada entre as partes, sem custos adicionais para a **CONTRATANTE**;

e) O serviço deverá ser prestado por profissionais do quadro próprio da **CONTRATADA**, devidamente capacitados e habilitados a fim de garantir o desempenho e a disponibilidade do sistema em face das intervenções pela **CONTRATADA**;

f) O serviço será prestado de forma remota, por atendimento de chamados, por meio do uso de meios de comunicação formais definidos no Termo de Referência, tais como telefone, ferramenta de bate-papo da **CONTRATADA**, troca de e-mails e, principalmente, por meio de sistema de registro de chamados técnicos da **CONTRATADA**, que deverá registrar detalhadamente qualquer comunicação realizada entre **CONTRATANTE** e **CONTRATADA** nas tratativas do chamado;

g) Toda atualização do sistema SIE fornecida pela **CONTRATADA** deverá contemplar a entrega, à **CONTRATANTE**, de documento contendo a descrição detalhada das modificações e/ou novas funcionalidades implementadas em cada atualização disponibilizada pela **CONTRATADA**. Quando a atualização envolver a inclusão de nova(s) funcionalidade(s), deverá ser seguida do fornecimento, pela **CONTRATADA**, de manuais técnico e de usuário da(s) nova(s) funcionalidade(s) e de orientação via web-conferência dos usuários-chave do módulo de sistema onde foram incluídas, sempre que necessário e a pedido da **CONTRATANTE**, sem custo adicional, além do fornecimento e manutenção do código-fonte atualizado.

Item 2: Suporte técnico local em Curitiba para auxílio à operação, administração, manutenção preventiva e corretiva e atualização do software SIE e respectiva infraestrutura disponibilizada pela UFPR, bem como promover a perfeita integração do SIE ao ambiente disponibilizado pela UFPR, conforme o Nível de Acordo de Serviço contratado

a) Os serviços que compõem este Item referem-se a atividades diárias e também eventuais a serem executadas por profissionais capacitados da **CONTRATADA** (atendimentos de níveis 1 e 2, essencialmente). Os serviços visam o auxílio à operação e à administração do SIE, a realização de procedimentos de manutenção preventiva e corretiva e atualização do software e da respectiva infraestrutura disponibilizada pela UFPR, bem como a promoção da perfeita integração do SIE ao ambiente disponibilizado pela UFPR;

b) Outros serviços não relacionados (porém dentro do escopo do item) poderão vir a ser demandados pela **CONTRATANTE** se julgados essenciais para o cumprimento dos objetivos previstos para o Item;

c) A infraestrutura do SIE será provida pela UFPR, assim como o licenciamento para os sistemas operacionais dos equipamentos servidores envolvidos e para o próprio SIE.

Item 3: Suporte técnico local na cidade de Curitiba, por atendimento presencial na UFPR, por técnicos especializados da **CONTRATADA** na arquitetura do SIE, por horas técnicas, em casos excepcionais que demandem conhecimentos avançados para a garantia de solução de problemas de alta complexidade, bem como garantir a perfeita integração do SIE ao ambiente disponibilizado pela UFPR.

a) O Item objetiva a prestação de serviços pela **CONTRATADA**, com atendimento presencial nas dependências da UFPR, para resolução de incidentes e problemas que possam ocorrer com o software e com sua infraestrutura. Tratam-se de situações que possam ocorrer e que, dada sua imprevisibilidade e complexidade, demandarão conhecimentos avançados e especializados do software e da infraestrutura do SIE pela **CONTRATADA** (atendimento de nível 3), que ultrapassem os conhecimentos dos profissionais previstos na prestação de serviços do Item 2 (atendimento de níveis 1 e 2);

b) Os serviços poderão ocorrer, inclusive, em períodos fora de horário comercial, havendo a possibilidade de ocorrerem, em sua maioria, em períodos noturnos ou em finais de semana e feriados, dadas as especificidades dos serviços a serem desempenhados, o que, normalmente, envolvem paradas programadas do sistema SIE para a execução dos trabalhos, podendo também o serviço ser requisitado em situações emergenciais de paradas não programadas;

c) A **CONTRATADA** será remunerada por hora técnica dos especialistas, devendo cada contratação do item corresponder ao mínimo de 18 (dezoito) horas técnicas de efetivo serviço executado, sem custos adicionais para a **CONTRATANTE**;

d) As atividades deverão envolver minimamente: o diagnóstico dos problemas, os testes necessários, os apontamentos das soluções pertinentes, a definição da melhor solução, o planejamento para a aplicação da solução eleita, o desenvolvimento da solução (se necessário e pertinente), a execução/aplicação da solução e o monitoramento ativo para fins de garantia do serviço;

e) O pagamento por hora técnica foi escolhido como métrica em função da imprevisibilidade, diversidade e complexidade dos problemas que podem ocorrer, o que dificulta a definição de uma métrica mais específica e apurada.

Item 4: Treinamentos ministrados pela **CONTRATADA**, por intermédio de técnicos especialistas no sistema SIE, na cidade de Curitiba/PR, com fornecimento de material didático impresso ou digital, com duração de 24 (vinte e quatro) horas por treinamento, visando atender necessidades de capacitação da UFPR no software SIE, quando necessário e sob demanda expressa da UFPR.

a) Justifica-se a escolha de módulos de 24 horas presenciais como sendo adequados para a maioria dos treinamentos necessários para os módulos do SIE, além de representar economia para a UFPR em relação a cargas horárias menores;

b) Poderão ser adquiridos um ou mais módulos de treinamento de 24 horas para compor um treinamento mais extenso, assim como poderão ser adquiridos módulos de 4 horas (item 5) para compor treinamentos, visando adequar a carga horária às reais necessidades da **CONTRATANTE**;

c) A infraestrutura necessária à realização dos treinamentos, tais como laboratório com equipamentos de informática e recursos audiovisuais, será providenciada pela UFPR;

d) O número máximo de pessoas a serem capacitadas por treinamento na cidade de Curitiba será de 20 (vinte) pessoas; fica a critério da **CONTRATANTE** a formação de turmas com menor número de participantes, desde que não seja inferior a 10 pessoas;

e) A **CONTRATADA** deverá entregar a cada participante que tenha alcançado no mínimo 70% (setenta por cento) de participação no treinamento, um certificado de participação/conclusão;

f) A **CONTRATADA** deverá prover lista de presença para controle de frequência dos participantes e entregá-la aos Fiscais ou Gestor do Contrato ao final do treinamento.

Item 5: Treinamentos ministrados pela **CONTRATADA**, por intermédio de técnicos especialistas no sistema SIE, na cidade de Curitiba/PR, com fornecimento de material didático impresso ou digital, com duração de 4 (quatro) horas por treinamento, visando atender necessidades de capacitação da UFPR no software SIE, quando necessário e sob demanda expressa da UFPR.

a) O presente item com baixa carga horária tem o objetivo de compor treinamentos de maior carga horária, seja com ele mesmo ou com o item 4, visando composições adequadas de carga horária. Também visando à economicidade, o item, se adquirido isoladamente, deverá ser composto de, no mínimo, 3 (três) unidades, totalizando o mínimo de 12 (doze) horas;

b) Poderão ser adquiridos um ou mais módulos do treinamento de 4 horas para compor um treinamento mais extenso (em adição ao mínimo de 12 horas), assim como poderão ser adquiridos com a intenção de complementar os módulos de 24 horas (item 4);

c) A infraestrutura necessária à realização dos treinamentos, tais como laboratório com equipamentos de informática e recursos audiovisuais, será providenciada pela UFPR;

d) O número máximo de pessoas a serem capacitadas por treinamento na cidade de Curitiba será de 20 (vinte) pessoas; fica a critério da **CONTRATANTE** a formação de turmas com menor número de participantes, desde que não seja inferior a 10 pessoas;

e) A **CONTRATADA** deverá entregar a cada participante que tenha alcançado no mínimo 70% (setenta por cento) de participação no treinamento, um certificado de participação/conclusão;

f) A **CONTRATADA** deverá prover lista de presença para controle de frequência dos participantes e entregá-la aos Fiscais ou Gestor do Contrato ao final do treinamento.

Item 6: Treinamentos ministrados pela **CONTRATADA**, por intermédio de técnicos especialistas no sistema SIE, na cidade-sede da **CONTRATADA**, com fornecimento de material didático impresso ou digital, estruturado em módulos com duração de 4 (quatro) horas, por pessoa, visando atender necessidades de capacitação da UFPR no software SIE, propiciando uma maior imersão dos treinandos no tema abordado, a critério/conveniência e sob demanda expressa da UFPR.

a) O presente item visa o aproveitamento de oportunidades em cursos promovidos pela **CONTRATADA**, sem exclusividade para a **CONTRATANTE**, em sua sede, em temas de interesse da **CONTRATANTE**;

b) O pagamento do item será devido à **CONTRATADA** por módulo de 4 horas de duração por participante, sendo possível a aquisição de duas ou mais unidades para compor um treinamento para o mesmo participante;

c) A infraestrutura necessária à realização dos treinamentos, tais como laboratório com equipamentos de informática e recursos audiovisuais, será providenciada pela **CONTRATADA**;

d) Os custos relativos a diárias, deslocamentos (passagens, táxi, etc) e alimentação para os participantes da UFPR, correrão a expensas da **CONTRATANTE**;

e) A **CONTRATADA** deverá entregar a cada participante que tenha alcançado no mínimo 70% (setenta por cento) de participação no treinamento, um certificado de participação/conclusão;

f) A **CONTRATADA** deverá prover lista de presença para controle de frequência dos participantes e entregá-la aos Fiscais ou Gestor do Contrato ao final do treinamento.

Item 7: Treinamentos ministrados pela **CONTRATADA**, por intermédio de técnicos especialistas no sistema SIE, à distância (pela Internet), com uso de tecnologia apropriada, com fornecimento de material didático digital, estruturado em módulos com duração de 4 (quatro) horas, visando atender necessidades da capacitação da UFPR no software SIE, sobretudo aquelas de menor complexibilidade, a critério e sob demanda expressa da UFPR.

a) A infraestrutura necessária à realização dos treinamentos do lado da **CONTRATANTE** (laboratório com equipamentos de informática e recursos audiovisuais) será de responsabilidade desta; do lado da **CONTRATADA**, a mesma deverá prover os recursos necessários à transmissão dos treinamentos, incluindo a ferramenta de comunicação, sem ônus adicional para a **CONTRATANTE**;

b) O número máximo de pessoas a serem capacitadas por treinamento na cidade de Curitiba será de 20 (vinte) pessoas; fica a critério da **CONTRATANTE** a formação de turmas com menor número de participantes, desde que não seja inferior a 10 pessoas;

c) Poderão ser adquiridos um ou mais módulos de treinamento deste item para compor um treinamento mais extenso. Somente será permitida a composição de treinamentos deste item com os itens 4, 5 e 6, para um mesmo treinamento, quando o treinamento for devidamente separado em etapas, respeitando-se as especificações individuais de cada item (exemplo: treinamento composto por duas etapas, sendo a primeira etapa presencial em Curitiba, com 8 horas de duração + treinamento à distância com 4 horas de duração na segunda etapa);

d) A **CONTRATADA** deverá entregar a cada participante que tenha alcançado no mínimo 70% (setenta por cento) de participação no treinamento, um certificado de participação/conclusão;

e) A **CONTRATANTE** (UFPR) deverá prover lista de presença para controle de frequência dos participantes.

Item 8: Serviço de desenvolvimento de novas funcionalidades ou adaptações para o sistema SIE por pessoal técnico especialista da **CONTRATADA**, sob demanda expressa da UFPR, pela métrica Pontos por Função, com o intuito de adaptar e/ou melhorar componentes do software SIE, conforme as necessidades da UFPR.

a) Os serviços serão prestados de forma presencial e não presencial, de acordo com a demanda da instituição, sem garantia de quantidade mínima a ser executada, para projetos e evoluções. Os serviços serão prestados conforme demandados através de chamados técnicos acompanhados de respectivas Notas de Empenho, cuja remuneração será vinculada à entrega de soluções, observando critérios de qualidade e desempenho descritos no Termo de Referência;

b) As contagens em pontos de função dos serviços deste item serão realizadas de acordo com o manual de contagem *Counting Practices Manual – CPM*, versão 4.3 ou superior (*publicado pelo International Function Point Users Group – IFPUG*) e com o Roteiro de Métricas de Software do SISP 2.3 ou superior;

c) O valor do Ponto de Função deve considerar o ciclo de desenvolvimento completo;

d) O serviço poderá incluir tarefas de análise de requisitos, projeto, banco de dados, codificação, testes, documentação e implantação em ambiente de produção da **CONTRATANTE**;

e) Cada demanda a ser implementada deverá ser repassada pela UFPR à **CONTRATADA**, identificando seu escopo, mostrando como o processo deverá ser realizado, assim como os objetivos, quais são os artefatos de entrada e saída (documentos internos e externos, e-mails, relatórios, etc), bem como os papéis e responsabilidades (pessoas ou unidades envolvidas em cada etapa);

f) A **CONTRATADA** deverá submeter proposta de desenvolvimento da demanda à UFPR para aprovação, da qual deverá constar, mas não limitado a tarefas envolvidas no desenvolvimento com estimativa de pontos por função para cada tarefa;

g) Distribuição das tarefas por papel da equipe envolvida no desenvolvimento, com respectiva estratificação do total de pontos por função por papel em consideração ao total de pontos por função estimados;

h) O custo unitário do Ponto por Função contratado com a UFPR e o total do investimento, em reais;

i) A **CONTRATADA** somente poderá executar a proposta após aprovação formal ao chamado técnico que gerou a demanda, levando em consideração os possíveis ajustes/alterações da **CONTRATANTE**. Caso haja desenvolvimento de atividades/tarefas não expressamente autorizadas pela UFPR, a **CONTRATADA** arcará com os custos decorrentes.

CLÁUSULA SEXTA – REQUISITOS DO NEGÓCIO

A contratação deve prover os serviços para manter, alterar, evoluir e melhorar o sistema SIE para a UFPR além de manter capacitado em sua operação e uso equipe de profissionais do CCE e outros usuários da **CONTRATANTE** durante a vigência contratual, visando disponibilidade dos serviços do SIE e seu bom desempenho.

CLÁUSULA SÉTIMA – REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

A presente contratação prevê a necessidade de realização de eventuais capacitações e treinamentos para suprir necessidades de conhecimento de usuários e profissionais envolvidos na operacionalização, suporte e manutenção do SIE, motivadas pela necessidade de atualização dos conhecimentos, envolvimento de novos usuários/profissionais, inclusão de novas funcionalidades, dentre outras situações motivadoras. A capacitação será o explicitamente demandada pela UFPR. Os itens 4, 5, 6 e 7 da tabela de itens específica os módulos de capacitações desejáveis e suficientes para atendimento das necessidades de negócio da UFPR.

Parágrafo Primeiro

Os treinamentos/capacitações poderão ser demandados para grupos de profissionais diferenciados em nível de conhecimento de informática, podendo envolver usuários finais e profissionais de TI da UFPR. Inicialmente são previstas as seguintes necessidades contínuas de treinamentos/capacitações:

a) Capacitação dos usuários-chave (usuários considerados essenciais para prover na UFPR a operacionalização e disseminação dos conhecimentos aos demais usuários, incluindo profissionais de Tecnologia da Informação da UFPR):

b) Quantidade de usuários: entre 7 (sete) e 10 (dez) usuários-chave, do Centro de Computação Eletrônica, no intuito de manter profissionais suficientes e capacitados do CCE para suporte interno do SIE junto aos usuários finais;

c) Foco: administração e operacionalização do SIE nos módulos contratados;

d) Forma da capacitação: presencial;

e) Local: as capacitações poderão ser realizadas em Curitiba/PR ou em Santa Maria/RS, conforme conveniência da **CONTRATANTE** no momento de uso do serviço;

f) Carga horária: variável, conforme necessidades da **CONTRATANTE**, a ser definida para cada treinamento conforme itens do pregão;

g) Metodologia, recursos e materiais didáticos necessários: conforme especificações dos itens relativos a treinamentos (4 a 7).

CLÁUSULA OITAVA – REQUISITOS DA MANUTENÇÃO E GARANTIA

Para efeitos da presente contratação, deverão ser fornecidos pela Contratada os serviços de manutenção a seguir definidos:

l) Manutenção Preventiva: ação planejada e sistemática de tarefas de prevenção com vistas a evitar incidentes que importem em indisponibilidade parcial ou total do ambiente do SIE ou queda de desempenho, de forma constante, envolvendo inspeção, monitoramento ativo de eventos, reformas, reparos, entre outros. Envolverá as seguintes ações/atividades/tarefas sob responsabilidade:

a) Da **CONTRATANTE**:

a.1) Monitoramento dos backups dos bancos de dados e dos servidores de aplicações do SIE;

a.2) Restauração de cópias do banco de dados do SIE em ambientes de homologação e testes;

a.3) Recuperação de backups dos servidores de aplicações do SIE;

a.4) Monitoramento permanente da disponibilidade dos serviços de banco de dados, web e de aplicações;

a.5) Monitoramento permanente do desempenho dos servidores de banco de dados, web e de aplicações;

a.6) Prestar o apoio necessário à **CONTRATADA** nas tarefas abaixo relacionadas.

b) Da **CONTRATADA**:

b.1) Sem custos adicionais para a UFPR:

b.2) Busca constante por problemas potenciais, como segurança no acesso ao sistema, uso de espaço em disco, utilização de memória, e outros que possam impactar em desempenho, disponibilidade, integridade e segurança do sistema;

b.3) Execução da atualização do sistema SIE sempre que liberada pela **CONTRATADA** e homologada pela **CONTRATANTE**;

b.4) Monitoramento e aplicação de atualizações dos sistemas operacionais e atualizações dos equipamentos servidores envolvidos na hospedagem do SIE, com vistas à manutenção de compatibilidade com o hardware e o software instalado, além de melhoria de desempenho e estabilidade;

b.5) Acompanhar as atividades e prestar auxílio das responsabilidades da **CONTRATANTE** acima, no limite das capacidades.

II) Manutenção Corretiva: Trata-se de manutenção não periódica causada por falhas e erros que possam gerar perda de performance, instabilidade, incorreções na geração de informações e ações antes executadas corretamente ou indisponibilidade parcial ou total do sistema SIE, requeridas sob demanda pela UFPR por registro de chamado técnico. Envolverá as seguintes ações/atividades/tarefas sob responsabilidade da **CONTRATADA**, sem custos adicionais para a UFPR:

a) Identificação e diagnóstico da falha ou erro;

b) Desenvolvimento da solução corretiva da falha ou erro;

c) Testes com a solução corretiva em ambiente de testes;

d) Orientação para implantação da correção ao técnico demandante da **CONTRATANTE** ou efetivação da implantação corretiva quando de complexidade relevante;

e) Correção de falhas/erros decorrentes;

f) Reversão de atualizações aplicadas no sistema SIE, quando verificadas falhas decorrentes destas.

III) Manutenção Adaptativa: adequação do sistema SIE, incluindo modificação/alteração ou agregação de funcionalidades ou recursos, para atendimento de necessidades de negócio ou solicitações de usuários da **CONTRATANTE**, incluindo adequações decorrentes de resoluções ou normas legais internas da UFPR, solicitadas à **CONTRATADA**, com custos orçados segundo métricas especificadas no Termo de Referência, conforme item 8 da Tabela 1, de desenvolvimento e sujeitas à aprovação da **CONTRATANTE**. Envolverá as seguintes ações/atividades/tarefas:

a) Recebimento e detalhamento das necessidades da **CONTRATANTE**;b) Levantamento e especificação de requisitos, a cargo da **CONTRATANTE**, com auxílio da **CONTRATADA**;c) Orçamentação da solução de desenvolvimento, a cargo da **CONTRATADA**;d) Avaliação e aprovação do orçamento, a cargo da **CONTRATANTE**;e) Desenvolvimento da solução, a cargo da **CONTRATADA**;f) Estes da solução, pela **CONTRATADA** – com o auxílio da **CONTRATANTE** quando necessário;g) Implantação da solução pela **CONTRATADA** em ambiente de homologação da **CONTRATANTE**;h) Auxílio à **CONTRATANTE** sempre que necessário para implantação em ambiente de produção da mesma;

i) Correção de falhas/erros decorrentes.

IV) Manutenção Evolutiva: atualizações no sistema SIE geradas por iniciativa da **CONTRATADA**, que não caracterizem atendimento exclusivo a necessidades da UFPR, que passe a integrar a solução comercial, durante a vigência do contrato, em virtude de liberação de novas versões, de quaisquer correções de erros, inclusão de novas funcionalidades, melhorias em layouts de telas, relatórios, programas de interfaces, rotinas de aplicação, rotinas de banco de dados e modelos de dados. Não poderá gerar custos adicionais para a UFPR. A inclusão de novas funcionalidades deverá ser seguida do fornecimento dos respectivos manuais técnico e de usuário, sem ônus adicional para a UFPR, além da disponibilização do código-fonte pela **CONTRATADA**.

V) Manutenção Legal: adequações no sistema SIE, de qualquer tipo, que se façam necessárias em função de demandas de legislação federal (leis, decretos, portarias, instruções normativas), sem custos adicionais para a UFPR.

Parágrafo Primeiro

Sobre o acionamento da empresa para prestação do suporte:

a) A **CONTRATADA**, deverá manter serviço de abertura de chamados na modalidade 24/7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, durante os 365 dias da semana);b) O serviço deverá contar com ferramenta web online para registro dos chamados técnicos pela UFPR e deverá disponibilizar pelo menos 3 (três) credenciais de acesso ao sistema. A UFPR determinará à **CONTRATADA**, quem são as pessoas habilitadas para acesso ao sistema de help-desk. O endereço de acesso deverá ser fornecido pela **CONTRATADA**, no início do contrato;c) Outras formas de contato com a empresa que importem em solicitação de suporte a que se refere à contratação, deverão ser transformadas ou anexadas em chamados técnicos no sistema da **CONTRATADA**, para melhor controle das demandas;d) A **CONTRATADA**, se responsabilizará pela triagem e apuração de detalhes junto ao requisitante do chamado a fim de esclarecer os fatos e melhor registrar as necessidades da UFPR, para garantia de que as informações sejam suficientes para o tratamento do chamado;e) A **CONTRATADA**, também deverá atender chamados internos à UFPR (abertos em sistema da UFPR). Para tal, a UFPR fornecerá credencial a pessoa designada pela **CONTRATADA**, As informações deverão ser integral e detalhadamente registradas no chamado interno, devendo o profissional da **CONTRATADA**, anotar nos registros, quando aplicável, a identificação de número de chamado complementar eventualmente registrado no sistema da **CONTRATADA**;

f) O encerramento de chamados técnicos dependerá de concordância do solicitante da UFPR, inclusive para os chamados que apresentem dubiedade, respeitadas as evidências técnicas atinentes e o foco na resolução efetiva do problema;

g) Sempre que um chamado de suporte for encerrado sem que o problema tenha sido plenamente resolvido, deverá ser efetuada a reabertura do chamado original e a solução completa deverá ser provida respeitando-se o prazo contado desde a abertura do chamado original, sem prorrogações daquele prazo, salvo com anuência da **CONTRATANTE**, sem isenção da responsabilidade, podendo incorrer a **CONTRATADA**, nas sanções previstas no Contrato;

h) A reabertura do chamado deverá estar relacionada ao mesmo assunto e problema detalhado originalmente no chamado e considerando as mesmas informações repassadas na sua abertura. Caso sejam relatadas informações ou condições não antes suscitadas na abertura do chamado original, um novo chamado deverá ser aberto para nova análise e prazos adequados;

i) No caso de tratamento de chamados em que seja necessário retorno por parte da **CONTRATANTE** para prosseguimento do atendimento, os prazos previstos para o atendimento serão suspensos até o efetivo retorno pela UFPR, para o qual a informação de data e hora do retorno deverá ser anotada nos registros do chamado, independentemente do meio utilizado para o retorno;

j) Na abertura do chamado junto à **CONTRATADA**, deve haver opção para classificação do nível de severidade avaliado pela **CONTRATANTE**, facultado à **CONTRATADA**, a reclassificação;

k) Quando a reclassificação pela **CONTRATADA**, envolver alteração do prazo do atendimento para maior, a **CONTRATADA**, deve solicitar aceite formal da **CONTRATANTE** antes da efetivação. A **CONTRATADA**, fica impedida de efetivar a reclassificação nestes termos caso a **CONTRATANTE** seja desfavorável;

l) Para balizar controles internos da **CONTRATADA**, poderão ser emitidos relatórios mensais, em formato eletrônico ou impresso, a partir do Sistema Oráculo, sob responsabilidade do Fiscal Técnico do Contrato. A UFPR não se obriga a realizar ou replicar registros lançados em seus sistemas em sistema próprio da **CONTRATADA**.

Parágrafo Segundo

A garantia dos serviços de suporte e manutenção vigorará durante a vigência do contrato. No encerramento do contrato, havendo chamados de suporte abertos e não atendidos, a **CONTRATADA**, deverá concluí-los dentro dos prazos acordados, sem que isso implique em ônus para a **CONTRATANTE**.

Parágrafo Terceiro

Condições para continuidade do serviço SIE em caso da incapacidade da **CONTRATADA**, em cumprir com o contrato:

a) Como serviço essencial de apoio às atividades finalísticas da Universidade, o sistema SIE, bem como o suporte ao seu funcionamento e operação e as manutenções que se fizerem necessárias, deverão continuar disponíveis, caso o contrato venha a ser interrompido, por quaisquer motivos. Para tanto, será necessário que a **CONTRATADA**, entregue, no início da prestação dos serviços e a cada atualização do sistema SIE, todo o código fonte da aplicação, com as instruções para que, a partir deste código fonte, a **CONTRATANTE** possa gerar os pacotes executáveis, sejam do SIE desktop (.exe, .dll e outras unidades executáveis) sejam dos portais web (.jar, .war e outras unidades executáveis), além da descrição dos componentes utilizados no desenvolvimento do sistema, do modelo de dados referente aos módulos contratados e documentações do sistema.

b) Também deverá ser disponibilizada toda base de conhecimento relativa aos chamados abertos pela **CONTRATANTE** como forma de transferência de conhecimentos na forma e meios a serem estipulados pela UFPR.

CLÁUSULA NONA - NÍVEIS DE SERVIÇO EXIGIDOS

O Período de Atendimento à UFPR, exigido da **CONTRATADA**, estará compreendido, de maneira ininterrupta, entre 08:00 h e 18:00 h (horário de Brasília), de segunda-feira a sexta-feira, exceto em feriados nacionais. Denomina-se Horas Úteis as horas compreendidas nos horários de atendimento. A **CONTRATANTE** poderá, excepcionalmente, solicitar plantões de atendimento durante finais de semana ou feriados ou em períodos noturnos. O número de atendimentos para os itens 1 e 2 contratados deverá ser ilimitado.

Parágrafo Primeiro

Para efeitos deste Contrato, em relação aos chamados técnicos da **CONTRATANTE**, considerar-se-á:

a) **Prazo de Resposta**: tempo decorrido entre a abertura/registro do chamado técnico junto à **CONTRATADA**, e o retorno à **CONTRATANTE** para identificação/triagem do problema ou incidente. É responsabilidade de a Contratada utilizar de todos os meios de comunicação necessários para garantir o cumprimento dos prazos;

b) **Prazo para Resolução Definitiva**: consiste do tempo decorrido entre a abertura/registro do chamado técnico junto à **CONTRATADA**, e o encerramento do chamado tendo a **CONTRATADA**, neste prazo, provido a solução definitiva e aceita pela **CONTRATANTE**;

c) **Prazo Total do Nível de Serviço**: consiste da somatória do Prazo de Resposta com o Prazo para Resolução Definitiva.

Parágrafo Segundo

Entende-se por Resolução Definitiva, a adoção de medidas corretivas a serem implementadas para sanar o problema/incidente ou requisição que resultou na abertura do chamado.

Parágrafo Terceiro

A **CONTRATADA**, não poderá ser penalizada por atrasos nos níveis de serviço ocasionados pela **CONTRATANTE**, sem prejuízo dos esforços pela **CONTRATADA**, para cobrar a **CONTRATANTE**.

Parágrafo Quarto

O ambiente do SIE, composto por software e hardware, deverá estar disponível durante 24 (vinte e quatro) horas por dia nos 7 (sete) dias da semana (24 por 7);

Parágrafo Quinto

Será permitido um índice de indisponibilidade não consecutivo de 0,03 (zero vírgula zero três) durante o ano (365 dias x 24 horas) que perfazem um total de 26,28 horas de indisponibilidade/ano. O tempo de indisponibilidade não poderá ultrapassar 2 (duas) horas contínuas em nenhum período do ano e não serão admitidas mais que 2 (duas) interrupções no mesmo dia;

l) Desconsiderar-se-á para efeitos de cálculo do índice de indisponibilidade:

a) Manutenções executadas de forma programada;

b) Problemas decorrentes de falhas na infraestrutura elétrica ou na rede de dados da UFPR, como em geradores, nobreaks, switches, cabos, ataques à rede ou em decorrência de qualquer eventualidade que ocorra por motivo de força maior, imprevisível ou de difícil previsão, alheia à vontade de ambas as partes, que não permita acesso ao ambiente do SIE e que não tenham sido provocadas por falhas decorrentes do mesmo;

c) Os chamados deverão ser classificados por severidade, conforme a seguir:

Nível de Severidade	Descrição
Severidade 0 (Zero)	É o nível de maior relevância. Sistema totalmente inoperante ou problema em subsistema ou em funcionalidade que implica em altíssima prioridade e disponibilidade, sobretudo em períodos considerados críticos conforme calendário acadêmico vigente.
Severidade 1	Subsistema, módulo ou funcionalidade inoperante. Problemas que estejam impedindo a execução de rotinas essenciais referente a módulos já

	implantados e em uso pela UFPR. Observação: conforme calendário acadêmico vigente, a severidade poderá ser alterada para Zero se a falha ocorrer em períodos críticos.
Severidade 2	Qualquer problema identificado em uma funcionalidade ou módulo do sistema já em uso, mas que não impede a sua execução.
Severidade 3	Solicitação de adequação de uma funcionalidade. Qualquer solicitação referente à adequação de uma funcionalidade às necessidades da UFPR.
Severidade 4	Questões diversas de trato gerencial, tais como: solicitações de treinamentos, Solicitações de implantação de módulos, questões gerenciais que não envolvem diretamente operações nas aplicações do sistema
Severidade 5	Esclarecimento de dúvidas pontuais de operação dos aplicativos de módulos já implantados e em uso pela instituição e, que não demandem análises complexas de dados e que não dependam de acesso ao ambiente do cliente.
Excepcional	Pré-agendado entre as partes. Rotinas e procedimentos que impliquem em necessidade de altíssima disponibilidade e performance do sistema, deverão ser previamente agendadas junto à CONTRATADA que, por sua vez, procederá a implantação do atendimento chamado de "plantão 24 horas", tornando disponível um profissional, de localização imediata, de forma ininterrupta, durante a duração do processo agendado, com o objetivo de sanar toda e qualquer intercorrência, no que tange à instabilidade, parada do processamento ou outro problema sistêmico. Enquadra-se neste nível o atendimento a resolução de problemas de análise e geração de dados para atendimentos das exigências de órgãos de fiscalização federais, estaduais ou municipais e, tais demandas, deverão ser reportadas à Contratada com uma antecedência de 5 (cinco) dias úteis, antes da data final de entrega dos dados aos órgãos solicitantes.

d) Para efeitos da presente contratação, ficam estipulados e caracterizados os seguintes níveis de serviço conforme níveis de severidade:

Nível de Severidade	Prazo de Resposta	Prazo para Solução Definitiva	Prazo Total do Nível de serviço	Taxa de Tolerância nos atendimentos
Severidade 0	1 hora (corrida)	7 horas (corridas)	8 horas (corridas)	100% das solicitações classificadas com SEVERIDADE 0 serão solucionadas no prazo contratado. Taxa de tolerância = 0% dos chamados
Severidade 1	2 horas (corridas)	Atendimento ininterrupto até solução, limitado a 12 horas (corridas)	14 horas (corridas)	100% das solicitações classificadas com SEVERIDADE 1 serão solucionadas no prazo contratado. Taxa de tolerância = 0% dos chamados.
Severidade 2	16 horas (úteis)	40 horas (úteis)	56 horas (úteis)	95% das solicitações classificadas como SEVERIDADE 2 serão solucionadas no prazo contratado. Taxa de tolerância = 5% dos chamados
Severidade 3	5 dias úteis	A combinar, com aceite pela UFPR.	Conforme acordado entre as partes.	90% das solicitações classificadas como SEVERIDADE 3 serão solucionadas no prazo contratado. Taxa de tolerância = 10% dos chamados
Severidade 4	5 dias úteis	A combinar, com aceite pela UFPR	Conforme acordado entre as partes.	90% das solicitações classificadas como SEVERIDADE 4 serão solucionadas no prazo contratado. Taxa de tolerância = 10% dos chamados
Severidade 5	4 horas (úteis)	8 horas (úteis)	12 horas (úteis)	90% das solicitações classificadas como SEVERIDADE 5 serão solucionadas no prazo contratado. Taxa de tolerância = 10% dos chamados
Excepcional	A combinar, com aceite pela UFPR.	A combinar, com aceite pela UFPR.	Conforme acordado entre as partes.	90% das solicitações classificadas como SEVERIDADE EXCEPCIONAL serão solucionadas no prazo contratado. Taxa de tolerância = 10% dos chamados

Parágrafo Sexto

Outros requisitos:

I) A **CONTRATADA**, deverá passar a entregar o serviço de suporte técnico:

a) Por atendimento remoto: a partir da assinatura do contrato;

b) Por atendimento presencial e local na UFPR por técnicos especializados da **CONTRATADA**, na arquitetura do SIE, em casos excepcionais que demandem conhecimentos avançados: deve estar disponível para solicitação a partir da assinatura do contrato;

c) Por atendimento local na UFPR para suporte técnico na cidade de Curitiba para auxílio à operação, administração, manutenção preventiva e corretiva e atualização do software SIE e no ambiente disponibilizado pela UFPR para o SIE: no máximo em 30 (trinta) dias corridos a partir da assinatura do contrato;

II) A **CONTRATADA**, deverá passar a entregar o serviço de treinamentos na UFPR, bem como o serviço de modificações em funcionalidades do sistema SIE e desenvolvimento de novas funcionalidades por demanda da UFPR, devendo estes estarem disponíveis, para solicitação formal pela **CONTRATANTE**, a partir da assinatura do contrato.

III) Os prazos relativos a serviços de desenvolvimento e modificação de funcionalidades por demanda da UFPR serão avaliados e negociados para cada necessidade em conjunto com a **CONTRATADA**,

IV) A **CONTRATADA**, deverá passar a entregar os serviços de manutenção corretiva e legal, bem como atualização contínua para as novas versões a partir da assinatura do contrato.

V) A **CONTRATADA**, deverá passar a entregar o serviço de manutenção preventiva a partir da assinatura do contrato.

VI) A **CONTRATADA**, ao receber o chamado e identificar que as informações colocadas não estão suficientemente claras para análise e solução, deverá entrar em contato com a **CONTRATANTE** solicitando os esclarecimentos adicionais, dentro dos prazos previstos no Tempo de Resposta estipulado.

VII) Os chamados técnicos poderão mudar de severidade após análise detalhada do problema. Nesse caso, valem as seguintes regras:

a) Se detectada severidade Zero na abertura do chamado, o Tempo de Resposta estipulado deverá ser respeitado e a severidade somente deverá ser alterada com a concordância registrada pela **CONTRATANTE**.

a.1) No caso de a severidade ser alterada de Zero para 1, o prazo do Tempo de Resposta não será reiniciado, ou seja, será considerado o prazo de Tempo de Resposta da Severidade 1, contado a partir do horário de abertura do chamado original.

a.2) No caso de a severidade ser alterada de Zero para 2 ou mais, os prazos do nível de serviço serão reiniciados de acordo com a nova severidade identificada.

b) Se detectada Severidade 1 na abertura do chamado, o Tempo de Resposta estipulado deverá ser respeitado e a severidade somente deverá ser alterada com a concordância registrada pela **CONTRATANTE**.

b.1) No caso de a severidade ser alterada de 1 para Zero, então poderá ser mantido o Prazo de Resposta da Severidade 1, porém o Prazo para Solução Definitiva da Severidade Zero deverá ser adotado.

b.2) No caso de a severidade ser alterada de 1 para 2 ou mais, os prazos do nível de serviço serão reiniciados de acordo com a nova severidade identificada.

c) Para Severidade 2 ou mais e que forem alteradas para Severidade 1 ou Zero, passa valer o Prazo para Solução Definitiva da respectiva nova severidade.

VIII) Chamados respondidos pela **CONTRATADA**, e sem retorno da **CONTRATANTE** por mais de 30 (trinta) dias corridos poderão ser encerrados automaticamente por falta de retorno/continuidade. Havendo interesse futuro em retomar o assunto, deverá ser aberto um novo chamado com informações para análise de forma atualizadas para um novo ciclo de atendimento e prazos adequados.

IX) Havendo necessidade de desenvolvimento para a solução do problema, exceto para Severidades Zero e 1, será ajustado entre a **CONTRATADA**, e a **CONTRATANTE** o prazo adequado para o atendimento do chamado técnico.

X) Havendo necessidade de análise mais detalhada de dados referente à situação ou erro reportado no chamado, a **CONTRATANTE** deve disponibilizar os meios de acesso onde o erro consiga ser reproduzido. A indisponibilidade de acesso prorrogará o prazo para atendimento até que este seja disponibilizado.

XI) A reabertura de um chamado deverá estar relacionada ao mesmo assunto e problema/erro detalhado originalmente no chamado e considerando as mesmas informações repassadas na sua abertura. Caso sejam relatadas informações ou condições não antes suscitadas na abertura do chamado original, um novo chamado deverá ser aberto para nova análise e prazos adequados

CLÁUSULA DÉCIMA – REQUISITOS DE SEGURANÇA

Serão requisitos de segurança:

I) A **CONTRATADA**, se obriga a tratar como informações sigilosas e privadas da UFPR quaisquer informações, dados, modelagem de banco de dados, administração, controle do uso, relatórios, segredo industrial confidencial, processos, fórmulas, fluxogramas, diagramas lógicos relacionados à prestação dos serviços, utilizando-os apenas para as finalidades previstas no Contrato, não podendo revelá-los ou facilitar informações a terceiros;

II) A fim de obter comprometimento formal da **CONTRATADA**, sobre o sigilo dos dados e informações de uso da UFPR, bem como suas normas e Políticas de Segurança, a **CONTRATADA**, deverá concordar e assinar, por meio de representante legal, o Termo de Compromisso conforme Anexo I do Termo de Referência;

III) A fim de obter comprometimento formal dos empregados da **CONTRATADA**, diretamente envolvidos no projeto, sobre o conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na UFPR, a **CONTRATADA**, deverá recolher a assinatura dos respectivos empregados no Termo de Ciência constante do Anexo II do Termo de Referência.

IV) Acessos remotos ao ambiente do sistema SIE pela **CONTRATADA**, quando necessários ao cumprimento dos serviços contratados, se darão da seguinte maneira:

a) Será fornecido acesso seguro via VPN (Virtual Private Network) à **CONTRATADA**, como forma de acesso preferencial, assim como credenciais LDAP (usuário e senha) para acesso à infraestrutura de servidores. A chave VPN e respectiva senha, assim como as credenciais LDAP serão fornecidas no início da execução do Contrato;

b) Em ocasiões que se faça necessário, o acesso também poderá se dar por outra forma ou ferramenta, através de canal seguro, a critério da UFPR.

V) Transferências de arquivos sigilosos entre **CONTRATADA**, e **CONTRATANTE** devem, obrigatoriamente, ser realizadas por canal seguro. Quando realizado por FTP (File Transfer Protocol), deve ser utilizado Secure FTP.

VI) Demais questões relativas à Segurança da Informação não previstas no Termo de Referência e seus anexos obedecerão à Política de Segurança da Informação da UFPR.

VII) **CONTRATANTE** se compromete a:

a) Tomar todas as medidas de segurança perante o seu pessoal e terceiros, para que não seja violado o segredo do produto;

b) Comunicar imediata e oficialmente à **CONTRATADA**, sobre incidentes e problemas de segurança ocorridos ou sobre possíveis riscos à segurança das informações e dados envolvendo a Solução em contratação, assim como tomar providências, quando de sua competência, para a completa solução dos incidentes e problemas ou mitigação dos riscos;

c) Não ceder, emprestar ou transferir a terceiros as licenças do produto contratado;

d) Não efetuar qualquer reprodução total ou parcial do produto contratado, qualquer que seja a forma, exceto reprodução para sua segurança e arquivo, tomando-se as precauções necessárias para impedir reproduções clandestinas, inclusive por seus funcionários;

e) Prover condições para geração diária, como forma de manutenção preventiva, de cópia de segurança (backup) do banco de dados e aplicações relacionadas com o objeto da contratação, ressalvadas as obrigações da **CONTRATADA**;

f) Nos casos de necessidade, permitir e controlar o acesso de empregados da **CONTRATADA**, às instalações da instituição, assim como em relação aos demais recursos envolvidos e sob responsabilidade da UFPR;

g) Colocar pessoal qualificado à disposição da **CONTRATADA**, e todas as informações necessárias para a realização dos serviços contratados;

h) Acompanhar todo o processo de suporte e chamados efetuados com a **CONTRATADA**;

i) Colocar à disposição da **CONTRATADA**, o hardware, software e rede lógica, de modo que atenda as especificações técnicas necessárias para o bom atendimento do suporte remoto, ressalvadas as obrigações da **CONTRATADA**;

j) Manter as informações de contato da UFPR atualizadas frente à **CONTRATADA**;

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

I) Aos profissionais da **CONTRATADA**, quando nas dependências da UFPR, caberá:

a) Agir de maneira ética e profissional;

- b) Manter conduta compatível com a moralidade administrativa;
- c) Ser assíduo e pontual aos horários acordados;
- d) Ser cortês, ter urbanidade, disponibilidade e atenção, respeitando a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários do serviço público, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social, abstendo-se, dessa forma, de causar-lhes dano moral;
- e) Tratar cuidadosamente os usuários dos serviços aperfeiçoando o processo de comunicação e contato com o público;
- f) Estar devidamente identificado com crachá da empresa;
- g) Contribuir para a conservação da harmonia e organização do ambiente de trabalho, mantendo-o limpo e em perfeita ordem, seguindo os métodos mais adequados à sua organização e distribuição;
- h) Manter-se atualizado com as instruções, as normas de serviço e a legislação pertinentes à UFPR;
- i) Apresentar-se ao trabalho com vestimentas adequadas ao exercício da função;
- j) Exercer suas atribuições com rapidez, perfeição e rendimento;
- k) Facilitar a fiscalização de todos seus atos ou serviços por quem de direito
- l) Repassar ao fiscal técnico ou do demandante o registro das ações executadas, mantendo a documentação organizada e em local acessível pelos mesmos, não sendo necessário o pedido para tal.

II) Todo o sistema sob suporte, as adequações, novas funcionalidades e versões, assim como todos os seus recursos de documentação, devem estar na língua portuguesa, incluindo materiais para treinamentos.

III) Quando da necessidade de permanência de empregados da **CONTRATADA**, nas instalações da UFPR para a prestação de serviços, a UFPR oferecerá espaço adequado a fim de propiciar condições mínimas de trabalho para o bom cumprimento do objeto do Contrato.

IV) A **CONTRATADA**, se obriga a tomar as devidas providências em relação a desvios de conduta de seus empregados independentemente de notificação pela UFPR;

V) O trânsito de veículos da **CONTRATADA**, ou de seus funcionários estará sujeito às normas e procedimentos internos da UFPR.

Parágrafo primeiro

Para fins de comunicação e formalização da comunicação entre a UFPR e a **CONTRATADA**, ficam estipulados os seguintes meios e documentos:

Forma de Comunicação ou Documento	Descrição e aplicação
Telefone	Pode ser utilizada para alinhamentos, esclarecimento de dúvidas e outras demandas que possam ser tratadas informalmente e com propósito de dar agilidade às tratativas. Para efeitos deste certame, o número de telefone da UFPR a ser inicialmente utilizado é o 41 3361-3333. A CONTRATADA deverá informar os seus números de contato à UFPR no início do contrato, assim como seus demais canais de comunicação e mantê-los sempre atualizados durante a vigência contratual.
E-mail	Deve ser utilizado para comunicações relativas a convites/convocações para reuniões, atualização de informações relevantes ao Contrato e assuntos diversos que mereçam ser documentados, para fins de auditoria, e que não estejam previstos nas demais formas elencadas. Devem ser utilizados única e exclusivamente endereços de e-mail institucionais, de ambas as partes. Os contatos de e-mail oficiais dos envolvidos serão trocados na reunião inicial entre UFPR e Contratada.
Chamado técnico	Registro de solicitações e atendimentos da UFPR para suporte e providências quanto a incidentes, eventos, problemas, demandas, ocorrências relativas ao objeto do Contrato via sistema eletrônico de tratamento de chamados da Contratada, disponível via web, devendo constar do registro das solicitações as seguintes informações mínimas: <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificação do solicitante da UFPR; 2. Identificação do(s) técnico(s) envolvidos no atendimento; 3. Número da solicitação; 4. Assunto da solicitação; 5. Descrição da solicitação; 6. Nível de severidade; 7. Datas de abertura, acompanhamentos e encerramento da solicitação; 8. Relato dos acompanhamentos (tratativas) dadas ao atendimento; <p>i) Anexos envolvidos nas tratativas do chamado, incluindo conversas via bate-papo e e-mail. Deve permitir o acompanhamento do atendimento, bem como a pesquisa e visualização de registros de chamados efetuados, independentemente do status do chamado.</p>
Bate-papo	Ferramenta/sistema online de "bate-papo" que pode ser utilizada para atendimento imediato/rápido, em complemento ao serviço de help-desk da Contratada. Atendimentos realizados através do sistema online de "bate-papo" deverão ser registrados pela Contratada como chamado técnico, anexando arquivo histórico do diálogo realizado. Em casos excepcionais, os chamados poderão ser realizados através de telefone, devendo a Contratada realizar o registro como chamado técnico. Essa forma de comunicação é opcional para prestação dos serviços.
Ordem de Fornecimento de Bens	Documento de formalização de demandas (Requisição de Compra) à Contratada pela UFPR quando da solicitação de aquisição de bens. Chamados técnicos acompanhados da nota de empenho servirão para efeitos de solicitação do fornecimento dos bens/serviços para a presente contratação.
Ata de Reunião	Documento de registro formal dos assuntos tratados em reuniões (informações, negociações, explicações, acordos, tratados, pendências, responsabilidades, entre outras) entre UFPR e CONTRATADA, relativamente ao Contrato, a ser criado sempre por servidor da UFPR. A ata de reunião deverá conter, no mínimo, as seguintes informações: <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificação do contrato à qual se refere à reunião; 2. Data e local da reunião; 3. Agenda da reunião (pauta); 4. Descrição dos assuntos tratados; 5. Resumo das pendências e responsabilidades assumidas pelas partes; 6. Identificação dos participantes (nome, órgão/empresa, assinatura).
Ofício	Documento para formalização e evidênciação de demandas que ensejem acordos, tratados, avisos, comunicados,

	dentre outras, a ser utilizado por ambas às partes, sempre que houver o entendimento ou a necessidade de evidenciar tais fatos e que necessitem de tramitação para ciência e aprovação nas partes.
Orçamento	Documento formal de devolutiva pela Contratada para orçamentação de itens do Contrato que dependam de estudo de custos para aprovação antes da execução, mediante solicitação da UFPR.
Lista de Presença	Documento a ser utilizado em treinamentos e capacitações, contendo a relação de participantes e respectivas assinaturas, assim como título e ementa simplificada do curso em questão para evidenciação da realização das capacitações/treinamentos.
Reunião Virtual ou Presencial	Reuniões realizadas presencialmente ou por meio da Internet, com recursos de comunicação, para tratamento de assuntos diversos e relevantes para tomada de decisões relativas ao contrato. Independentemente de ser presencial ou virtual, demanda a elaboração de ata de reunião.

Parágrafo Segundo

A UFPR se reserva o direito de incluir outras documentações que venham a ser padronizadas, a fim de melhorar os controles sobre a prestação dos serviços.

Parágrafo Terceiro

Requisitos de Arquitetura Tecnológica: A **CONTRATADA**, se compromete a manter o sistema compatível com o sistema gerenciador de banco de dados Oracle Database 12c Enterprise Edition, ou versão superior, adotado atualmente pela UFPR, durante a vigência do contrato, salvo por interesse expresso da UFPR.

Parágrafo Quarto

Requisitos de Implementação: Será exigida documentação técnica do Sistema SIE na forma de manuais integrados ao sistema, para unificar o ponto de acesso à documentação, disponível aos técnicos e usuários finais da UFPR. A documentação deve ser detalhada, evitando-se descrições superficiais de interfaces, explicitando sempre que possível regras de negócio dos campos, o funcionamento de cada aplicação, relacionamentos com outras funcionalidades, restrições de dados aplicáveis e significados de valores possíveis nos campos.

Parágrafo Quinto

Sempre que a UFPR julgar a documentação insuficiente ou empobrecida, a **CONTRATADA**, deverá melhorar a documentação contemplando os tópicos apontados pela **CONTRATANTE**.

Parágrafo Sexto

A **CONTRATADA**, enviará proposta para desenvolvimento ou alteração de funcionalidades contendo informações suficientemente detalhadas para análise da UFPR. A proposta somente poderá ser executada após aceite formal pelo Gestor e Fiscais do Contrato e referente apenas às atividades/tarefas expressamente aprovadas. Caso haja desenvolvimento de atividades/tarefas não expressamente autorizadas pela UFPR, a **CONTRATADA**, arcará com os custos decorrentes.

Parágrafo Sétimo

A **CONTRATADA**, orientará e acompanhará todo o processo de manutenção, atualização e implantação de novas funcionalidades ou versões durante a vigência do contrato.

Parágrafo Oitavo

A **CONTRATADA**, deverá realizar acompanhamento e monitoramento do ambiente de produção do SIE da **CONTRATANTE** durante 2 (duas) semanas após a implantação de novas versões e alterações com potencial de gerar instabilidade, queda de desempenho ou indisponibilidade do sistema, incluindo tratamento de urgência a todos os chamados atinentes abertos neste período.

Parágrafo Nono

Compete à UFPR:

- Estruturar a rede lógica, de modo que atenda às especificações do SIE;
- Prover a infraestrutura do SIE descrita no Termo de Referência;
- Manter sob sua responsabilidade as cópias de segurança (backups) do banco de dados e aplicações geradas diariamente pela **CONTRATADA**;

Parágrafo Décimo

Requisitos de Capacitação (para Desenvolvimento da Solução):

- A **CONTRATADA**, colocará à disposição os recursos humanos compatíveis com a exigência técnica da prestação de apoio tecnológico objeto desta contratação;
- Da capacitação dos profissionais técnicos da **CONTRATADA**, envolvidos na prestação de serviços de administração e manutenção do ambiente implantado do SIE:
 1. Necessitam estar capacitados para administração do ambiente do SIE disponibilizado pela UFPR, administração do sistema e operação avançada de todas as funcionalidades dos módulos contratados, incluindo novas funcionalidades que venham a integrar a solução;
- Da capacitação dos profissionais técnicos da **CONTRATADA**, envolvidos no desenvolvimento ou alteração de funcionalidades e correção de falhas/erros de software:
 1. Necessitam estar capacitados no desenvolvimento de software conforme metodologias, padrões e ferramentas de desenvolvimento especificadas no Termo de Referência e aquelas empregadas pela **CONTRATADA**, no desenvolvimento do SIE;
- Da capacitação dos profissionais técnicos da **CONTRATADA**, especializados na arquitetura do SIE:
 1. Necessitam estar capacitados e deter profundos conhecimentos de toda a tecnologia, projeto e arquitetura do SIE.
- Da capacitação dos profissionais técnicos da **CONTRATADA**, responsáveis por treinamentos à **CONTRATANTE**:

e.1. Necessitam deter conhecimentos técnicos e operacionais sobre o tema alvo da prestação do serviço, além de habilidades didáticas e técnicas, boa dicção e oratória para repasse claro e eficiente das informações.

Parágrafo Décimo Primeiro

Requisitos de Experiência Profissional e Formação da Equipe:

a) Da experiência dos profissionais da **CONTRATADA**, disponibilizados para a prestação de serviços à **CONTRATANTE**:

a.1. A **CONTRATADA**, deverá declarar formalmente que todos os profissionais diretamente envolvidos na prestação dos serviços constantes no Termo de Referência possuem conhecimentos compatíveis e suficientes, objetivando a garantia das competências exigidas para a perfeita execução contratual;

a.2. Como forma de comprovação será aceito documento oficial de declaração emitido por autoridade competente da **CONTRATADA**, atestando o conhecimento nas ferramentas e soluções descritas acima, assim como a descrição da metodologia e meios de averiguação utilizados no processo de seleção dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços à UFPR. Tal documento deverá ser fornecido pela empresa na assinatura do Contrato;

a.3. A comprovação da experiência profissional também será devida nos casos de substituições ou inclusão de novos profissionais na prestação dos serviços à UFPR, no ato da substituição ou da inclusão.

Parágrafo Décimo Segundo

Requisitos de Metodologia de Trabalho:

Os profissionais da **CONTRATADA**, prestadores de serviço para a UFPR, deverão seguir o fluxo de atendimento de chamados de TI do CCE/UFPR.

Parágrafo Décimo Terceiro

Outros Requisitos:

a) Caberá à **CONTRATADA**,:

a.1. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do Contrato. A inadimplência da **CONTRATADA**, com referência aos encargos estabelecidos neste item não transfere à **CONTRATANTE** a responsabilidade por seu pagamento nem poderá onerar o objeto do Contrato;

a.2. Utilizar-se de profissionais de expressiva qualificação, especialização, experiência e atuação em atividades vinculadas ao objeto do projeto, do seu quadro permanente;

a.3. Arcar com todas as responsabilidades, técnicas e financeiras, para realização dos testes necessários à aferição dos serviços;

a.4. Garantir que a adoção de novas ferramentas não gerará qualquer instabilidade no sistema SIE atualmente em produção.

b) Não será permitida, sob nenhuma hipótese, a transferência parcial ou total do objeto do Contrato, bem como subcontratação de qualquer bem ou serviço do mesmo, nem caucionar ou utilizar o Contrato para qualquer operação financeira, sob pena de rescisão contratual.

c) A **CONTRATADA**, deverá disponibilizar atendimento prioritário em regime de plantão, por 24 (vinte e quatro) horas diárias, em períodos de matrículas e processamento de matrículas, de acordo com o calendário acadêmico da **CONTRATANTE**, previamente agendado com a **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA –DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

Serão deveres e responsabilidades da **CONTRATANTE**:

a) Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do Contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, conforme o disposto no art. 30 da Instrução Normativa nº 04/2014 ou outra que a substitua.

b) Encaminhar formalmente a demanda à **CONTRATADA**, de acordo com os critérios e formas estabelecidos no Termo de Referência, observando-se o disposto nos arts. 19 e 33 da Instrução Normativa nº 04/2014 ou outra que a substitua.

c) Receber o objeto fornecido pela **CONTRATADA**, que esteja em conformidade com a proposta aceita, rejeitando aqueles fora de conformidade, conforme inspeções realizadas no ato da entrega, inclusive quanto aos prazos, observando o disposto no art. 21 da IN 04/2014 ou outra que a substitua.

d) Aplicar à **CONTRATADA**, as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

e) Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à **CONTRATADA**, dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato.

f) Comunicar à **CONTRATADA**, todas e quaisquer ocorrências relevantes relacionadas com o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação objeto da contratação.

g) Requerer da **CONTRATADA**, o devido cumprimento da produtividade e/ou capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação conforme estabelecido no Termo de Referência, sobretudo quanto aos níveis de serviço exigidos.

h) Requerer da **CONTRATADA**, o devido cumprimento do estabelecido no Termo de Referência quanto aos direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertencentes à UFPR.

i) Atestar as notas fiscais referentes aos produtos e/ou serviços fornecidos para fins de pagamento.

j) Envidar esforços para proteger os segredos do produto e o cumprimento dos direitos de propriedade intelectual e direitos autorais do software, zelando pelo uso adequado dos produtos da **CONTRATADA**.

k) Prestar os devidos suportes à **CONTRATADA**, relativamente a informações que possam ser relevantes sobre o ambiente de trabalho na UFPR e infraestrutura do SIE.

l) Prover a infraestrutura para hospedagem do SIE (licenciamentos de software e equipamentos servidores para aplicações, armazenagem e backup de dados).

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA –DEVERES E RESPONSABILIDADES DA DA CONTRATADA

Serão deveres e responsabilidades da **CONTRATADA**:

a) Executar os serviços conforme especificações constantes deste contrato, do Termo de Referência e da Proposta Comercial apresentada pela **CONTRATADA**, ambos constantes do processo nº 23075.006909/2018-31

b) Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à UFPR, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

- c) Atender prontamente quaisquer orientações e exigências dos Fiscais ou Gestor do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.
- d) Reparar quaisquer danos diretamente causados à UFPR ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela UFPR.
- e) Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização do objeto do contrato pela UFPR, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.
- f) Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.
- g) Conforme especificada no Termo de referência, manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação objeto do contrato.
- h) Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação objeto do contrato durante a execução do Contrato, conforme art. 18, inciso I, alínea "g" da IN 04/2014 ou norma que a substitua.
- i) Manter os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, à UFPR, conforme descrito nos Requisitos Legais do Termo de Referência e legislação pertinente.
- j) Tratar como informações sigilosas e privadas da UFPR quaisquer informações, dados, backups, logs, modelagem de banco de dados, administração, controle do uso, relatórios sigilo confidencial, processos, fórmulas, fluxogramas, diagramas lógicos relacionados à prestação dos serviços, utilizando-os apenas para as finalidades previstas no Contrato, não podendo revelá-los ou facilitar informações a terceiros;
- k) Oferecer os bens e serviços conforme especificações do Termo de Referência e respectivo Contrato, nas quantidades solicitadas e dentro dos prazos determinados.
- l) Realizar o fornecimento dos itens empenhados, sem qualquer exigência de pedido mínimo para a entrega.
- m) Responsabilizar-se integralmente pelo transporte e entrega dos bens e serviços, não cabendo à UFPR custear qualquer tipo de despesa referente ao transporte, ou despesas de outra natureza.
- n) Responsabilizar-se por todo e qualquer custo em decorrência de não-conformidades, assim como reparos, incluindo custos de documentação e quaisquer outros, em componentes da Solução de Tecnologia da Informação objeto do Contrato.
- o) Substituir ou corrigir produtos gerados ou devidos em decorrência do Contrato que sejam defeituosos ou que não correspondam aos requisitos especificados pela **CONTRATANTE**, dentro dos prazos estipulados no Termo de Referência.
- p) Registrar as demandas formais provenientes da UFPR em sistema próprio de registro de chamados, fornecendo aos Fiscais e Gestor do Contrato da UFPR, de acordo com os prazos estabelecidos no Termo de Referência, e ou sempre que solicitado, informações detalhadas referentes ao registro e tratamento das demandas, assim como outros relatórios pertinentes à fiscalização e gestão do Contrato.
- q) Não se eximir da total responsabilidade pela execução do objeto do Contrato, mesmo por ação ou omissão total ou parcial da fiscalização da UFPR;
- r) Providenciar a assinatura do Termo de Compromisso, cujo modelo está anexo ao Termo de Referência, e entregar no momento da assinatura do Contrato;
- s) Providenciar a assinatura do Termo de Ciência por seus empregados envolvidos na execução contratual, cujo modelo está anexo ao Termo de Referência, na assinatura do Contrato e, na forma de complementação, no momento da apresentação de quaisquer novos funcionários/empregados quando da substituição ou inclusão;
- t) Observar, aceitar e praticar o especificado no Modelo de Execução do Contrato e no Modelo de Gestão do Contrato do Termo de Referência, esforçando-se para a promoção de processo de fiscalização transparente e eficiente.
- u) Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto deste contrato, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11/09/1990), ficando a **CONTRATANTE** autorizada a descontar dos pagamentos devidos à **CONTRATADA**, o valor correspondente aos danos sofridos;
- v) Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- x) Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da **CONTRATANTE**;
- w) vedada a utilização das dependências da **CONTRATANTE**, pelos funcionários da **CONTRATADA**, para fins diversos do objeto do presente contrato;

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E FISCALIZAÇÃO

Para efeitos de fiscalização do Contrato a ser firmado entre **CONTRATANTE** e **CONTRATADA**, será considerado o estabelecido no Modelo de Execução do Contrato e no Modelo de Gestão do Contrato, descritos a seguir.

l) Modelo de Execução: O presente modelo de execução do Contrato contempla as principais diretrizes e condições necessárias ao fornecimento da Solução de Tecnologia de Informação à UFPR, objeto da presente contratação, para o adequado acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato, que consistem na verificação da conformidade do fornecimento dos bens e ou serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar a perfeita execução contratual.

Parágrafo primeiro

Papéis e Responsabilidades: para a execução do contrato resultante da presente contratação deverão ser designados os seguintes papéis e respectivas responsabilidades:

Papel	Responsabilidades
Preposto	Representante da CONTRATADA, por esta indicado e formalmente nomeado, responsável por acompanhar a execução do objeto e atuar como interlocutor principal junto à UFPR, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.
Gestor do Contrato	Servidor com atribuições gerenciais, técnicas e operacionais relacionadas ao processo de gestão do Contrato, indicado por autoridade competente da UFPR para gerir administrativamente o Contrato, autorizar as solicitações de compras, orientar quanto à fiscalização dos bens/serviços contratados, controlar os quantitativos máximos, solicitar apoio e parecer dos fiscais quando necessário, dentre outras atribuições a serem detalhadas pela UFPR com base em normas internas e legislações pertinentes.
Fiscal Técnico	Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicados pela autoridade competente dessa área na UFPR, para fiscalizar tecnicamente o contrato e do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação, dentre outras

	atribuições a serem detalhadas pela UFPR com base em normas internas e legislações pertinentes. Deverá ser auxiliado diretamente em suas funções pelo Fiscal Requisitante.
Fiscal Administrativo	Servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área, na UFPR, para fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos administrativos, tais como: verificar as certidões de regularidade da Contratada, empenhar, solicitar o fornecimento de bens à Contratada, verificar prazos de entrega, conferir nota fiscal e outros documentos entregues pela Contratada, instruir processo de sanção administrativa com auxílio dos fiscais requisitantes e técnicos quando necessário, providenciar a liberação de pagamento à Contratada após recebimento definitivo, dentre outras atribuições a serem detalhadas pela UFPR com base em normas internas e legislações pertinentes.
Fiscal Requisitante	Servidor da unidade solicitante responsável por fiscalizar os bens e serviços contratados, observando os prazos e as obrigações dispostas no Termo de Referência, incluindo atestar o recebimento definitivo dos bens adquiridos que estiverem em conformidade com as especificações do produto ou serviço contratado, demandar serviços via chamados técnicos, auxiliar o fiscal técnico, dentre outras atribuições a serem detalhadas pela UFPR com base em normas internas e legislações pertinentes.

As indicações de Gestor e Fiscais do Contrato serão de responsabilidade do Departamento de Licitações e do Contratações e do Centro de Computação Eletrônica.

As responsabilidades aqui especificadas não excluem aquelas estabelecidas na IN 04/2014 SLTI/MPOG ou em norma que a substituir.

Parágrafo segundo

Para fins de acompanhamento do contrato (fiscalização e gestão), valem as seguintes definições e documentos:

I) Chamado Técnico: é o documento ou forma utilizada para solicitar à **CONTRATADA**, a prestação de serviço relativa ao objeto do Contrato, devendo conter, no mínimo as seguintes especificações, conforme art. 33 da IN 04/2014 (ou norma que a substitua):

- a) A definição e a especificação dos serviços a serem realizados ou bens a serem fornecidos, conforme Contrato;
- b) O volume de serviços a serem realizados ou a quantidade de bens a serem fornecidos segundo as métricas e limites máximos dos itens definidos em Contrato;
- c) O cronograma de realização dos serviços ou entrega dos bens, incluídas todas as tarefas significativas e seus respectivos prazos; e
- d) A identificação dos responsáveis pela solicitação.

II) Ordem de Fornecimento de Bens/Serviços: o documento utilizado para solicitar à **CONTRATADA**, o fornecimento de bens relativos ao objeto desta contratação será o Chamado Técnico + Nota de Empenho.

III) Lista de Verificação: documento ou ferramenta estruturada contendo um conjunto de elementos que devem ser acompanhados pelos Fiscais do Contrato durante a execução contratual, permitindo à UFPR o registro e a obtenção de informações padronizadas e de forma objetiva.

IV) Roteiro de Testes: documento ou ferramenta estruturada com a descrição de rotinas e procedimentos, minimamente detalhados, que devem ser aplicados pela UFPR durante a execução contratual para avaliação da qualidade e da adequação da Solução de TI. O documento pode ser parte integrante de uma Lista de Verificação.

V) Orçamento: Documento formal de devolutiva pela **CONTRATADA**, para orçamentação de itens do Contrato que dependam de estudo de custos para aprovação antes da execução, mediante solicitação da UFPR.

VI) A UFPR se reserva o direito de incluir outras documentações que venham a ser padronizadas, a fim de melhorar os controles sobre a prestação dos serviços.

Parágrafo Terceiro

I) A fim de acompanhar e garantir a adequada execução do Contrato, o Gestor do Contrato da UFPR poderá promover reuniões periódicas com Fiscais de Contrato, Preposto e, opcionalmente, envolvendo outros interessados por parte da **CONTRATADA**, e da UFPR. As reuniões deverão acontecer nas dependências da UFPR ou por web conferência e serão registradas em ata própria para fins de auditorias do contrato.

II) A UFPR poderá, a qualquer momento, realizar diligências nas dependências da **CONTRATADA**, para verificar o andamento dos trabalhos solicitados e analisar conformidades definidas no Termo de Referência, quando julgar pertinente à execução do Contrato.

III) A **CONTRATADA**, cumprirá as instruções complementares da UFPR quanto à execução e horário de realização do serviço, permanência e circulação de seu(s) técnico(s) nas dependências da UFPR.

IV) A metodologia de trabalho a ser aplicada na execução contratual será aquela estipulada no Termo de Referência, ressalvadas alterações que se façam necessárias e justificadas e de comum acordo entre UFPR e **CONTRATADA**, com tratativas devidamente registradas para fins de auditoria.

V) A ação ou omissão total ou parcial da fiscalização da UFPR não eximirá a **CONTRATADA**, da total responsabilidade pela execução do objeto do Contrato;

VI) Ambientação:

a) A critério do Gestor de Contrato ou a pedido do Preposto, poderá ser realizada Reunião Inicial de alinhamento entre UFPR e **CONTRATADA**, após a assinatura formalizada do Contrato, com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços, devidamente registrado em ata.

b) O Gestor do Contrato poderá convocar a reunião inicial, conforme art. 32, inciso III da IN 04/2014, que deverá contar com a participação do Fiscal Técnico, do Fiscal Administrativo, do Fiscal Requisitante, representante legal da **CONTRATADA**, e dos demais intervenientes indicados pelo Gestor do Contrato.

c) A reunião, se ocorrer, deverá ser realizada em local aprovado pelo Gestor do Contrato, conforme convocação pelos meios de comunicação determinados no Termo de referência.

d) A **CONTRATADA**, poderá entregar na reunião inicial, respeitados os prazos, o Termo de Ciência, conforme exigidos no Termo de Referência, devidamente assinados pelas partes. Caso não seja realizada a reunião inicial, os Termos de Ciência devidamente assinados devem ser encaminhados ao Gestor do Contrato nos prazos estabelecidos.

VII) Relatórios: A **CONTRATADA**, disponibilizará mensalmente, no início do mês subsequente à prestação dos serviços, ao Gestor do Contrato da UFPR, independentemente de demanda pontual, utilizando-se dos meios de comunicação formais definidos no Termo de referência, relatório ou forma de consulta informatizada contendo:

- a) Totalização de chamados registrados pela UFPR no mês;
- b) Estratificação dos chamados contendo:
 - b.1. Número do chamado finalizado;
 - b.2. Conteúdo de cada chamado finalizado;
 - b.3. Nível(is) de Severidade atribuído(s) na sua execução;

- b.4. Níveis de serviço associado ao(s) Nível(is) de Severidade;
- b.5. Prazos/tempo efetivamente dispendidos na execução do chamado, descontados os prazos relativos a devolutivas da **CONTRATANTE** e aqueles não pertinentes aos prazos contratados nos níveis de serviço;
- b.6. Relacionamento entre o prazo efetivamente dispendido no chamado versus o prazo contratado no(s) nível(is) de serviço;
- c) Totalização de horas técnicas consumidas com valores unitários e totais para desenvolvimento de software, mesmo que não tenham sido utilizadas no período;
- d) Totalização de módulos de treinamentos consumidos com valores unitários e totais, mesmo que não tenham sido utilizados no período;
- e) Além dos relatórios mensais obrigatórios, a **CONTRATADA**, se obriga a prestar os relatórios eventuais solicitados pelos Fiscais ou Gestor do Contrato sempre que de interesse da UFPR, nos prazos e formas previamente negociados entre UFPR e **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO FORNECIMENTO DE BENS E SERVIÇOS- ENTREGA - RESPONSÁVEIS E HORÁRIO

Parágrafo Primeiro

A UFPR não se obriga a adquirir os itens do Contrato considerados de consumo eventual, sendo vetado à **CONTRATADA**, a exigência de seu consumo mínimo.

Parágrafo Segundo

Chamado Técnico:

I) A fim de solicitar a entrega de serviços, a UFPR emitirá requisições de serviços à **CONTRATADA**, sob responsabilidade de servidores do CCE para assuntos cotidianos relacionados ao SIE e, sob responsabilidade do Gestor do Contrato ou Fiscal Técnico, demandas relativas aos itens do Contrato considerados de consumo eventual, utilizando-se preferencialmente de chamados técnicos.

II) Todas as anotações e documentos complementares aos chamados, como estudos, relatórios, e-mails, mensagens via bate-papo, orçamentos, aprovações, imagens, atas de reunião etc. incluindo informações de aprovação provisória e ou aprovação definitiva por parte da UFPR, assim como não conformidades deverão constar como anexos ou referenciados/anotados no chamado técnico respectivo, compondo um histórico rico e completo para fins de auditorias e fiscalização, a cargo da **CONTRATADA**,

III) A **CONTRATADA**, se obriga a manter disponível para consulta todos os chamados relacionados à **CONTRATANTE** durante a vigência do Contrato e, no caso de encerramento do mesmo, por quaisquer motivos, disponibilizar à UFPR a base de dados de chamados para uso futuro, como forma de transferência de conhecimento. A base deverá ser fornecida em formato de banco de dados a ser definido pela UFPR e que contemple todos os anexos dos chamados.

Parágrafo Terceiro

Da Entrega dos Serviços:

I) Após a assinatura do Contrato e emissão de requisições de serviço, a **CONTRATADA**, deverá entregar os serviços e respectivos produtos de acordo com as especificações definidas na requisição, obedecidos os prazos estipulados no Termo de Referência, sobretudo quanto aos níveis de serviço exigidos.

II) Casos em que a **CONTRATADA**, não puder realizar a entrega até o limite dos prazos máximos, deverão ser devidamente registrados e documentados no chamado técnico, contendo a justificativa da **CONTRATADA**, e o aceite do Fiscal de Contratos da UFPR e ou Gestor do Contrato, observando-se o preceito da razoabilidade e considerando-se os prejuízos à UFPR. Em caso de não aceite da justificativa por parte da UFPR, serão aplicadas as penalidades cabíveis à **CONTRATADA**.

Parágrafo Quarto

Os serviços e seus produtos que compõem a solução deverão ser prestados e entregues conforme segue:

a) **Endereço:** Universidade Federal do Paraná, Centro Politécnico, Rua Coronel Francisco H. dos Santos, nº 100, Jardim Das Américas – Curitiba/Paraná, Edifício da Administração – Centro de Computação Eletrônica - CCE (4º Andar) – CEP 81531- 980.

b) **Horários:** Das 08:00 h às 18:00 h.

c) **Responsáveis pelo Recebimento:** para recebimento de itens do Contrato considerados de consumo eventual, o contato inicial será o Gestor do Contrato ou Fiscal Técnico ou o Fiscal Requisitante.

d) Qualquer alteração de endereço e horários de entrega durante a execução do contrato deverá ser informada à **CONTRATADA**, e não poderá extrapolar os limites de horários definidos no Termo de referência, salvo os casos de excepcionalidade.

Parágrafo Quinto

Aceite de Bens/Serviços:

a) Verificada a compatibilidade entre o objeto contratado e o executado, bem como a qualidade e a conformidade dos produtos e dos serviços prestados, incluindo os ajustes e correções necessárias, o Fiscal Técnico do Contrato emitirá parecer à **CONTRATADA**, aceitando a entrega e solicitando o encerramento do respectivo chamado. Sendo desatendida qualquer determinação da especificação contida no Termo de Referência, o Fiscal Técnico do Contrato solicitará as adequações necessárias, estabelecendo o prazo necessário para a sua execução.

b) Só haverá o aceite definitivo do Fiscal Técnico após a análise da qualidade dos serviços prestados e produtos gerados, resguardando-se à UFPR o direito de não receber serviços e seus produtos gerados cuja qualidade seja comprovadamente baixa, que não atendam aos requisitos demandados ou que não solucionem o problema especificado na solicitação, notificando o fato à **CONTRATADA**.

c) Constatada pela UFPR a não conformidade dos serviços e produtos prestados, sobretudo quando reincidentes, poderão ser aplicadas ao fornecedor as penalidades previstas nos Artigos 86 a 88 da Lei nº 8666/93, sem prejuízo das sanções previstas no Termo de Referência.

Parágrafo Sexto

Critérios de Aceitação dos Bens/Serviços:

a) A UFPR somente aceitará serviços e seus produtos em conformidade com as especificações do Termo de Referência e seus anexos, ou serviços prestados com características superiores ao especificado, desde que cumpra os requisitos mínimos.

b) A UFPR se reserva o direito de rejeitar no todo ou em parte os produtos e ou serviços objeto do Contrato, se considerar em desacordo com o estabelecido no Termo de Referência.

c) Todos os custos decorrentes da rejeição – transporte, documentação, conserto, hospedagem, alimentícios etc. – correrão por parte da **CONTRATADA**.

d) A aceitação de itens considerados de consumo eventual Termo de Referência e no Contrato se dará em duas etapas:

d.1) Provisoriamente: se dará por meio de manifestação do Fiscal Técnico do Contrato, a ser anexado ao respectivo chamado técnico, declarando formalmente que os serviços foram prestados ou os bens foram recebidos para posterior análise das conformidades de qualidade, baseadas nos critérios de aceitação estabelecidos pela UFPR, constantes do Termo de Referência. O respectivo chamado poderá permanecer aberto até o aceite definitivo;

d.2) Definitivamente: se dará por meio manifestação do Fiscal Técnico do Contrato, a ser anexado ao respectivo chamado técnico, declarando formalmente que os serviços prestados ou os bens fornecidos foram devidamente avaliados e atendem aos requisitos estabelecidos pela UFPR, constantes do Termo de Referência. Neste momento poderá haver o fechamento do respectivo chamado técnico pela **CONTRATADA**. O aceite definitivo poderá ainda ocorrer quando da aprovação do relatório mensal e da autorização de emissão da Nota Fiscal.

e) A UFPR terá 15 (quinze) dias úteis após a aprovação provisória da entrega para realizar as avaliações sobre conformidade dos produtos ou serviços entregues pela **CONTRATADA**.

f) Até o final deste prazo, em caso de conformidade, a UFPR emitirá parecer definitivo ou, em caso de não conformidade, emitirá parecer contrário relacionando as não conformidades identificadas. Ficará a critério da UFPR a renegociação de prazos em favor da **CONTRATADA**, para casos de não conformidades cuja correção ultrapasse os prazos acordados no Termo de Referência.

g) Caso a UFPR não realize a devida análise de conformidade nos prazos estipulados, a **CONTRATADA**, não poderá ser penalizada, devendo o tempo do atraso ser desconsiderado para fins de cumprimento dos níveis de serviço associados.

Parágrafo Sétimo

Os níveis de serviço especificados no Termo de Referência serão considerados valores de referência para avaliação do desempenho da **CONTRATADA**, sendo considerados aceitáveis o atendimento conforme coluna “Taxa de Tolerância nos atendimentos” da “Tabela 5: Níveis de Serviço por Severidade” dos chamados dentro dos prazos negociados. Desempenho inferior estará sujeito às sanções previstas no Termo de Referência. Os indicadores e as respectivas métricas, quando necessários para a gestão do contrato, assim como as formas de obtenção das informações, deverão ser definidos e detalhados pelos Fiscais e Gestor do Contrato, a critério da UFPR.

Parágrafo Oitavo

Procedimentos de Teste e Inspeção

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

- a) Os resultados alcançados em relação à **CONTRATADA**, com a verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada;
- b) Os recursos humanos empregados, em função da quantidade e da formação profissional exigidas;
- c) A qualidade e quantidade dos recursos materiais fornecidos;
- d) A adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida;
- e) O cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato; e
- f) A satisfação do público usuário.

II) Poderão ser definidos e detalhados para fins de fiscalização, a critério da UFPR:

- a) Mecanismos de controle, inspeção e avaliação da Solução de TI;
- b) Indicadores para medição da conformidade (avaliação da qualidade e da adequação da solução de TI);
- c) Origem e formas de obtenção das informações necessárias à gestão e à fiscalização do contrato, conforme Subseção III da IN 04/2014;
- d) Ferramentas a serem utilizadas para implantação e acompanhamento dos indicadores de conformidade;
- e) Listas de Verificação e Roteiro de Testes para subsidiar a ação dos Fiscais do Contrato.
- f) Garantia de inspeções e diligências, quando aplicáveis, e suas formas de exercício;

III) A verificação da qualidade e adequação da solução de TI será realizada com base nos critérios previstos no Termo de Referência e seus anexos;

IV) A fiscalização e o acompanhamento com vistas à perfeita execução do contrato pela UFPR não desobriga a **CONTRATADA**, da mesma responsabilidade, com seus recursos próprios, garantidos os métodos, metodologias e ferramentas que julgar necessário a **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Com fulcro no art. 7º da Lei nº 10.520/2002, ficará impedida de licitar e contratar com quaisquer órgãos da União; e com base no art. 87, inciso II, da Lei nº 8.666/1993, estará sujeita à multa, de acordo com a gravidade do inadimplemento cometido, a empresa que:

I) Não mantiver sua proposta ou deixar de apresentar quaisquer documentos exigidos:

- a) Recusar-se ou deixar de enviar a proposta via Sistema Comprasnet ou remessa postal;
- b) Recusar-se ou deixar de responder diligência realizada pela UFPR, durante a análise da proposta;
- c) Deixar de manter as condições de habilitação;
- d) Desistir expressamente de sua proposta, após a abertura da licitação.

I-a) Para os casos correlatos a este item, a empresa inadimplente ficará impedida de licitar e contratar com quaisquer órgãos da União pelo prazo de até 06 (seis) meses.

II) Deixar de celebrar a Ata de Registro de Preços:

- a) Recusar-se ou deixar de enviar documento(s) necessário(s) à comprovação de capacidade para assinatura da ata de registro de preços: impedimento de licitar e contratar com quaisquer órgãos da União por até 01 (um) ano e multa de até 20% (vinte por cento) em relação ao valor total de sua proposta.

b) Recusar-se ou deixar de assinar a ata de registro de preços, dentro do prazo de validade da sua proposta: impedimento de licitar e contratar com quaisquer órgãos da União por até 01 (um) ano e multa de até 20% (vinte por cento) em relação ao valor total de sua proposta.

c) Recusar-se ou deixar de receber a nota de empenho referente a ata de registro de preços: impedimento de licitar e contratar com quaisquer órgãos da União pelo prazo de 01 (um) ano e multa de até 20% (vinte por cento) em relação ao valor do empenho.

III) Fraudar ou falhar na execução da ata de registro de preços e ensejar retardamento de sua execução:

a) Recusar-se ou deixar de fornecer quaisquer dos itens registrados: impedimento de licitar e contratar com quaisquer órgãos da União pelo prazo de até 03 (três) anos e multa de até 20% (vinte por cento) em relação ao valor do empenho.

b) Atrasar a entrega de quaisquer dos itens solicitados por prazo superior a 30 (trinta) dias: impedimento de licitar e contratar com quaisquer órgãos da União por prazo de até 18 (dezoito) meses, além de multa de até 20% (vinte por cento) em relação ao valor do empenho.

c) Entregar produtos com características diversas daquelas constantes em sua proposta ou na ata de registro de preços, se recusando ou deixando de substituí-lo no prazo fixado pela UFPR: impedimento de licitar e contratar com quaisquer órgãos da União pelo prazo de até 03 (três) anos, além de multa de até 20% (vinte por cento) em relação ao valor do empenho.

d) Deixar de prestar garantia ou assistência técnica a qualquer dos itens relativos à licitação, dentro do prazo exigido pelo edital de licitação: impedimento de licitar e contratar com quaisquer órgãos da União por prazo de até 03 (três) anos, além de multa de até 50% (cinquenta por cento) em relação ao valor do empenho. Nos casos em que a empresa inadimplente entregar os equipamentos e executar os serviços durante o processo para sua penalização, fica facultado à UFPR receber os produtos e os serviços e reduzir a multa até a metade do valor inicialmente calculado, deixando de aplicar a penalidade de impedimento de licitar, de acordo com o prejuízo sofrido pela Administração.

III-a) Nos casos em que a empresa inadimplente entregar os produtos durante o processo para sua penalização, fica facultado à UFPR receber o produto e reduzir a multa de acordo com os critérios previstos no inciso XII, deixando de aplicar a penalidade de impedimento de licitar, de acordo com o prejuízo sofrido pela Administração.

IV) Apresentar documento ou declaração falsa:

a) Omitir informações em quaisquer documentos exigidos no certame licitatório: impedimento de licitar e contratar com quaisquer órgãos da União por até 04 (quatro) anos.

b) Adulterar documento, público ou particular, com o fim de prejudicar direito, criar obrigação ou alterar a verdade: impedimento de licitar por até 05 (cinco) anos.

IV-a) As empresas enquadradas neste item ficarão, ainda, sujeitas à multa de até 20% (vinte por cento) em relação à:

a) Valor total de sua proposta, quando a ocorrência se der anteriormente à homologação do certame;

b) Valor remanescente da Ata de Registro de Preços, apurado a partir da verificação da ocorrência, quando esta se der após a homologação da licitação.

V) Cometer fraude fiscal:

a) Fazer declaração falsa sobre seu enquadramento fiscal;

b) Omitir informações em suas notas fiscais ou de outrem;

c) Falsificar ou alterar quaisquer notas fiscais.

V-a) Para os casos correlatos a este item, a empresa ficará impedida de licitar e contratar com quaisquer órgãos da União, pelo prazo de até 05 (cinco) anos;

V-b) As empresas enquadradas neste item ficarão, ainda, sujeitas à multa de até 20% (vinte por cento) em relação à:

a) Valor total de sua proposta, quando a ocorrência se der anteriormente à homologação do certame;

b) Valor remanescente da Ata de Registro de Preços, apurado a partir da verificação da ocorrência, quando esta se der após a homologação da licitação.

VI) Comportar-se de modo inidôneo:

a) Atos comprovadamente realizados com má-fé ou dolo;

b) Participação na licitação de empresa constituída com a finalidade de burlar penalidade aplicada anteriormente, a qual será constatada com a verificação dos quadros societários, objetos sociais e/ou seus endereços, da empresa participante e da penalizada anteriormente.

VI-a) Para os casos correlatos a este item, a empresa ficará impedida de licitar e contratar com quaisquer órgãos da União, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, além do pagamento de multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor total de sua proposta ou da ata de registro de preços.

VII) Além do acima exposto, a adjudicatária se sujeita às sanções de advertência e multa, constantes nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/1993, aplicadas suplementarmente, pela inobservância das condições estabelecidas para o fornecimento ora contratado, da seguinte forma:

a) Advertência, nos casos de menor gravidade;

b) Multa de mora de 0,66% (zero vírgula sessenta e seis por cento), calculada sobre o total devido, por dia de atraso na entrega do objeto do Edital, sendo que a partir do 31º (trigésimo primeiro) dia de atraso, este será considerado como inexecução total do contrato, incidindo sanções específicas, conforme item 7.2.4.4 acima.

VIII) As sanções previstas nesta seção não impedem a Administração de exigir indenizações suplementares para reparar os danos advindos da violação de deveres contratuais, apurados durante o processo administrativo de penalização.

IX) Será assegurado à empresa, previamente à aplicação das penalidades mencionadas nesta seção, o direito ao contraditório e à ampla defesa.

X) A aplicação de uma das penalidades previstas nesta seção não exclui a possibilidade de aplicação de outras.

XI) As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF e, no caso de impedimento de licitar e contratar, o licitante será descredenciado por igual período, sem prejuízo das multas previstas no Edital e das demais cominações legais.

XII) A dosimetria das penas, além dos fatos e provas constantes do processo administrativo, levará em consideração:

a) O dano causado à Administração;

b) O caráter educativo da pena;

c) A reincidência como maus antecedentes;

d) A proporcionalidade.

XIII) Ainda, nos casos em que couber, serão aplicadas as sanções previstas na Lei Federal 12.846/2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências.

XIV) Caso as multas previstas no edital de licitação não sejam suficientes para indenizar os danos sofridos pela Administração, esta poderá cobrar, administrativa e judicialmente, os prejuízos excedentes, tendo, neste caso, que provar os danos, conforme dispõe o art. 416 do Código Civil Brasileiro.

XV) Quando a rescisão contratual não for conveniente e oportuna à Administração, esta poderá manter em vigor a ata de registro de preços, cobrando apenas os valores referentes às multas, fundamentando expressamente as razões que motivam a manutenção da relação contratual.

XVI) As sanções de impedimento de licitar e contratar não serão passíveis de reabilitação anteriormente ao final do prazo fixado, tendo os licitantes que cumprir sua integralidade, ressalvado o direito de apreciação judicial do ato.

Parágrafo Primeiro - Retenção ou Glosa de Pagamento

Conforme previsto no artigo 20, inciso III da IN nº 04/2014, somente é passível de retenção ou glosa de pagamentos, sem prejuízo das sanções cabíveis, quando a **CONTRATADA**;

a) Não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos Critérios de Aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades **CONTRATADA**;; ou

b) Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

I) Além do exposto na seção anterior, o descumprimento dos prazos do Acordo de Nível de Serviços da presente contratação ensejará a aplicação das seguintes penalidades:

Parâmetro	Limites de Tolerância	Sanção		
		1ª ocorrência	2ª ocorrência	3ª ocorrência
Cumprimento de Níveis de Serviço	Severidade 0 ou 1 (tolerância de 0%)	Multa de 5% sobre o valor proporcional ao mês de ocorrência	Multa de 7% sobre o valor proporcional ao mês de ocorrência	Multa de 10% sobre o valor proporcional ao mês de ocorrência
Cumprimento de Níveis de Serviço	Severidade 2 (tolerância de 5%)	Multa de 3% sobre o valor proporcional ao mês de ocorrência	Multa de 5% sobre o valor proporcional ao mês de ocorrência	Multa de 7% sobre o valor proporcional ao mês de ocorrência
Cumprimento de Níveis de Serviço	Severidade 3, 4, 5 ou EXCEPCIONAL (tolerância de 10%)	Multa de 3% sobre o valor proporcional ao mês de ocorrência	Multa de 5% sobre o valor proporcional ao mês de ocorrência	Multa de 7% sobre o valor proporcional ao mês de ocorrência
Cumprimento de Níveis de Serviço	Quatro ocorrências anuais, consecutivas ou não, dentre as severidades 0 e 1	Multa de 10% sobre o valor do Contrato		
Cumprimento de Níveis de Serviço	Seis ocorrências anuais, consecutivas ou não, dentre as severidades 2, 3, 4, 5 e EXCEPCIONAL	Multa de 20% sobre o valor do Contrato e rescisão contratual		

II) Quando cabível a aplicação, glosas serão realizadas após a análise do relatório mensal especificado no Termo de Referência. A **CONTRATADA**, será comunicada e somente poderá emitir a nota fiscal de acordo com os valores aprovados pela UFPR.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA GARANTIA CONTRATUAL

Parágrafo Primeiro

Sobre a Garantia Contratual:

I) Será exigido para a presente contratação garantia de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, nos termos do art. 56 da Lei nº 8.666/93, cabendo à **CONTRATADA**,, conforme § 1º do referido artigo, optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

a) Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo estes ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

b) Seguro-garantia;

c) Fiança bancária.

II) Antes da assinatura do Contrato a empresa deverá informar à UFPR a modalidade de garantia a ser adotada e, no prazo de 10 (dez) dias a contar da assinatura do Contrato, deverá realizar apresentação de documento formal de comprovação.

III) A UFPR fica autorizada a utilizar a garantia para corrigir imperfeições na execução do objeto contratado ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da **CONTRATADA**,, de seus empregados ou de seu preposto ou, ainda, para satisfazer qualquer obrigação resultante ou decorrente de suas ações ou omissões;

IV) À UFPR é reservado o direito de somente liberar a referida garantia no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contado do término da vigência do Contrato, caso haja adimplemento total de seu objeto;

V) A UFPR poderá descontar da garantia os valores que a **CONTRATADA**, eventualmente passe a lhe dever em virtude da ocorrência de qualquer situação que motive reparação, devidamente notificada a **CONTRATADA**.

VI) A garantia, inclusive na modalidade seguro-garantia, poderá ser executada para ressarcimento da UFPR e para o pagamento dos valores das multas moratórias, multas punitivas e indenizações devidas pela **CONTRATADA**..

VII) A autorização contida nos itens anteriores é extensiva aos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal.

VIII) Caso o valor da garantia venha a ser utilizado em pagamento de qualquer obrigação, desde que atribuída à **CONTRATADA**,, esta se obriga a efetuar a respectiva reposição no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da data do recebimento da comunicação por parte da UFPR.

Parágrafo Segundo

Sobre o Monitoramento de Riscos:

I) Cabe aos Fiscais, Gestor do Contrato e ao Preposto da **CONTRATADA**, monitorar possíveis riscos, incluindo os não identificados na Análise de Riscos do processo de contratação, ao longo da execução do Contrato e tomar as ações necessárias para minimizá-los e ou impedi-los de prejudicar a adequada execução.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Segue cronograma de execução físico-financeiro:

Item	Entrega	Data prevista	Período	Percentual	Valor mensal previsto (R\$)	Valor anual previsto (R\$)
1	Suporte técnico remoto e presencial (on-site) ao SIE	Final de cada mês (referente ao mês anterior)	Agosto de 2019 a agosto de 2020	100%	R\$ 29.364,00	R\$ 352.368,00
2	Suporte técnico local na cidade de Curitiba para auxílio à operação, administração, manutenção preventiva e corretiva, atualização do software SIE e respectiva infraestrutura disponibilizada pela UFPR, conforme o Nível de Acordo de Serviço contratado	Final de cada mês (referente ao mês anterior)	Agosto de 2019 a agosto de 2020	100%	R\$ 7.579,00	R\$ 90.948,00
TOTAL					R\$ 36.943,00	R\$ 443.316,00

Para os demais itens (de 3 a 8), como a demanda é eventual, não há condições de expressar a previsão de gastos antecipadamente. No entanto, as mesmas somente serão executadas mediante disponibilidade de recursos financeiros.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO VÍNCULO EMPREGATÍCIO

Os profissionais responsáveis pela execução dos serviços possuirão vínculo empregatício exclusivamente com a **CONTRATADA**, sendo esta responsável pelo pagamento dos salários e demais vantagens e recolhimentos de todas as obrigações e tributos pertinentes, cabendo-lhe, também, a competência para responder por quaisquer ações porventura impetradas por seus empregados junto ao Poder Judiciário.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA SUBCONTRATAÇÃO

Não será admitida a subcontratação do objeto da presente contratação.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DO REAJUSTE

Os preços contratados somente poderão ser reajustados após 12 (doze) meses de vigência deste contrato, aplicando-se, a partir da data de apresentação da proposta, a correspondente variação do IGP-M ou outro índice que venha oficialmente substituí-lo.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

A **CONTRATADA** deverá manter, durante toda a execução dos serviços objeto deste contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DA CESSÃO

É vedada a cessão ou transferência total ou parcial do objeto deste contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

Por conveniência da **CONTRATANTE**, poderá vir a ser alterado por acréscimo ou supressão, dentro dos limites permitidos no artigo 65, Parágrafo Primeiro, da Lei nº 8.666/1993, a qualquer tempo, o quantitativo dos serviços prestados, bem como os respectivos locais, mediante notificação à **CONTRATADA**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DA RESCISÃO

A inexecução total ou parcial deste instrumento pelas partes enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais, nos termos dos artigos 77 a 80, seus incisos e parágrafos, consoante a Lei nº 8.666/1993.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – DA PUBLICAÇÃO

A publicação resumida deste instrumento será efetivada por extrato no Diário Oficial da União – Seção 3, o qual será anexo aos autos do processo nº 23075.006872/2019-21, em conformidade com o disposto no Parágrafo Único do art. 60 da Lei nº 8.666/1993.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA – DA LEGISLAÇÃO E DOS CASOS OMISSOS

Os contratos administrativos de que trata a Lei nº 8.666/1993, regulam-se pela sua cláusula e pelos preceitos de Direito Público, aplicando-se lhes, supletivamente, os princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de Direito Privado.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA – DO FORO

Por força do disposto no artigo 109, inciso I da Constituição Federal, a Justiça Federal – Seção Judiciária de Paraná/Subseção de Curitiba será competente para dirimir dúvidas e/ou questões resultantes de interpretações e/ou execução do presente instrumento.

E, por estarem assim contratados e reciprocamente obrigados ao fiel e estrito cumprimento das cláusulas indicadas, tendo sido lido e assinado eletronicamente pelas partes.



Documento assinado eletronicamente por **Claudio Rocha Lobato, Usuário Externo**, em 06/09/2019, às 10:41, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARCO ANTONIO RIBAS CAVALIERI, PRO REITOR ADMINISTRACAO**, em 19/09/2019, às 16:25, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida [aqui](#) informando o código verificador **2103638** e o código CRC **A671FC8A**.

