

MINISTÉRIO DA SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE CÂNCER
JOSÉ ALENCAR GOMES DA SILVA - INCA
PROCESSO 25.410.001807/2017

CONTRATO Nº 068/2017

CONTRATO DE SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO COM LOCAÇÃO DE CENTRAIS TELEFÔNICAS E EQUIPAMENTOS DE TELEFONIA, EM CARÁTER EMERGENCIAL, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO INSTITUTO NACIONAL DE CÂNCER JOSÉ ALENCAR GOMES DA SILVA - INCA E A EMPRESA NEC LATIN AMERICA S.A.

Ao 1º (primeiro) dia do mês de agosto de 2017, presentes de um lado, a União, por intermédio do **INSTITUTO NACIONAL DE CÂNCER JOSÉ ALENCAR GOMES DA SILVA - INCA** do Ministério da Saúde, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 00.394.544/0171-50 situado na Praça Cruz Vermelha, nº 23, 4º andar, Rio de Janeiro - RJ, CEP. 20.231-130, representado neste ato sua Diretora Geral, **Dra. ANA CRISTINA PINHO MENDES PEREIRA**, portadora do documento de identidade nº. 52.56540-4, expedido pelo CRM-RJ e inscrita no CPF/MF sob o nº. 963.203.627-15, nomeada pela Portaria nº. 1947 de 28/09/2016, do Ministro de Estado Chefe da Casa Civil da Presidência da República, publicada no D.O.U. em 29/09/2016, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE**, e do outro lado a Empresa **NEC LATIN AMERICA S.A.** inscrita no CNPJ/MF sob o nº 49.074.412/0001-65, sediada na Avenida Angélica, nº 2197 – São Paulo – SP - CEP – 01227-200, doravante designada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo seu Representante Legal **Sr. ROB ARITA MOREIRA**, portador do documento de identidade Nº 04.776.100-2 SSP/RJ e inscrito no CPF/MF sob o nº 807.023.927-15, após autorização da Diretora Geral, firmam o presente contrato, por Dispensa de Licitação nº 054/2017, com fundamento no inciso IV do Art. 24 da Lei nº 8.666/93, processo nº 1807/2017, conforme as especificações contidas no Projeto Básico e na proposta comercial da **CONTRATADA**, de 20/06/2017, que passam a integrar o presente contrato, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto a solução unificada de comunicação através de telefonia híbrida, em caráter emergencial, com locação de centrais telefônicas e equipamentos, para uso das diversas Unidades do INCA, conforme as especificações constantes do Projeto Básico contido no processo nº 1807/2017 e seus anexos, da proposta comercial nº 0200091139, de 20/06/2017 e suas atualizações, que passam a integrar o presente contrato independentemente de transcrição, na forma do inciso IV do Art. 24 da Lei 8.666/93 e alterações.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

O regime a ser adotado será o de execução indireta na modalidade de empreitada por preço unitário.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO PREÇO

Pelos serviços de solução de comunicação e locação ora contratados e efetivamente realizados o **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** a importância mensal estimada de **R\$ 30.930,57** (trinta mil novecentos e trinta reais e cinquenta e sete centavos), importando R\$ 185.583,42 para o total do contrato, conforme quantitativos e preços unitários detalhados na proposta comercial da **CONTRATADA**.

Os preços, que serão fixos e irrevogáveis, incluem todas as despesas relativas a seguros, taxas, impostos ou quaisquer outras que incidam sobre os fornecimentos executados e locação contratados.



CLÁUSULA QUARTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da execução deste Contrato correrão à conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União, para o exercício de 2017, tendo sido emitidas as Notas de Empenho nº **2017NE802772** de 01/08/2017, Programa de Trabalho 10302201587580033 - 109667, Fonte de Recursos 6151000000, Natureza da Despesa 339039.

CLÁUSULA QUINTA - DO PAGAMENTO

Os pagamentos ficarão condicionados às disponibilidades financeiras do Tesouro Nacional e serão efetuados em até 30 (trinta) dias contados da apresentação da Nota Fiscal, após consulta sobre a regularidade de situação fiscal e trabalhista da **CONTRATADA** junto ao SICAF, CADIN, CEIS, CADICON e CNJ.

A remuneração será efetuada à **CONTRATADA**, de forma mensal, conforme atingimento dos Níveis de Serviços, Procedimentos e Condições de Aceite e eventual aplicação de redução/glosa, estabelecidos no Projeto Básico, depois de atestada pela Fiscalização.

A Nota Fiscal/Fatura somente poderá ser emitida/apresentada após a verificação/análise pelos fiscais do contrato dos relatórios de execução dos serviços, prestados no mês anterior, e a respectiva apuração da redução dos valores a serem pagos em razão do eventual não cumprimento dos Níveis de Serviços estabelecidos no Projeto Básico.

As Notas Fiscais e Faturas apresentadas pela **CONTRATADA** deverão, obrigatoriamente, conter o mesmo CNPJ/MF especificado no preâmbulo deste Contrato, correspondendo ao do cadastramento no SICAF e ser atestadas pelo **CONTRATANTE**, através do Gestor do Contrato. As Notas Fiscais, Faturas e os Relatórios de Serviços ou suas cópias, relativos à locação contratada deverão ser entregues pela **CONTRATADA**, depois de encerrado o mês de prestação de serviços, no NUCLENF – Núcleo de Notas Fiscais do INCA localizado na Rua Marquês de Pombal, nº 125, 8º andar – Centro - Rio de Janeiro – RJ - CEP: 20.230-240 - tel: (21) 3207-5686, para serem devidamente atestadas.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA

Após o devido processamento e desde que a consulta ao SICAF revele situação de regularidade, os pagamentos serão creditados em nome da **CONTRATADA** através de ordem bancária contra o Banco do Brasil S/A, ou qualquer entidade bancária indicada na proposta e na nota fiscal, devendo para isto ficar explicitado o nome do banco, agência, localização e número da conta corrente em que deverá ser efetivado o crédito, após as retenções devidas, conforme disposto na IN RFB nº 1.234 de 11 de janeiro de 2012. Caso a **CONTRATADA** seja optante pelo “SIMPLES”, deverá apresentar junto com a Nota Fiscal/Fatura, cópia do termo de opção.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA

Nos casos de eventuais atrasos por culpa exclusiva do **CONTRATANTE**, o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios, apurados desde a data acima referida até a data do efetivo pagamento, tendo como base a taxa percentual de 6 %, calculados pró-rata tempore, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = $(t \% / 365) N \times VP$, onde:

t = taxa percentual de 6%;

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.



SUBCLÁUSULA TERCEIRA

O pagamento das faturas fica condicionado à apresentação, pela **CONTRATADA**, dos comprovantes de pagamento dos encargos sociais do mês anterior, pertinentes às contribuições ao INSS e ao FGTS.

SUBCLÁUSULA QUARTA

O **CONTRATANTE** fará a Retenção Previdenciária no percentual de 11%, ou outro percentual que venha a substituí-lo, sobre o valor da nota fiscal ou fatura de prestação de serviços, em favor da Previdência Social, sendo que tal valor deverá vir destacado no referido documento de cobrança, conforme Art. 31 da Lei nº 8.212/91, nos casos em que se aplica, conforme disposto na IN/RFB nº 971, de 13 de novembro de 2009.

CLÁUSULA SEXTA – DAS ALTERAÇÕES

Este contrato poderá ser alterado nos termos do art. 65 da Lei nº 8.666/93, através de termo aditivo assinado pelas partes, numerado em ordem crescente.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

O presente Contrato vigorará por 180 (cento e oitenta) dias, com início na data de 01/08/2017, podendo ser rescindido pelo **CONTRATANTE**, caso a nova licitação em andamento se conclua.

CLÁUSULA OITAVA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Assumir integral responsabilidade pela boa e eficiente execução da locação, na forma do que dispõem a legislação em vigor, o Projeto Básico, as especificações do processo administrativo, os prazos de execução ofertados na proposta e o contrato.

Observar, durante a execução dos serviços e da locação contratada, o fiel cumprimento de todas as leis federais, estaduais e municipais vigentes ou que venham a vigor, sendo a única responsável pelas infrações que venham a ser cometidas.

Observar todas as obrigações da **CONTRATADA**, constantes do Projeto Básico.

Assumir todo o ônus decorrente de ações judiciais, provenientes de danos causados pela execução do contrato, que possam vir a ser imputados ao **CONTRATANTE** por terceiros.

Ser para todos os fins e efeitos jurídicos, a única e exclusiva empregadora, afastando o **CONTRATANTE**, em qualquer hipótese de responsabilidade trabalhista.

Reconhecer todos os direitos da Administração (INCA), em caso de rescisão administrativa, no sentido de evitar solução de continuidade nas atividades dependentes deste contrato, em decorrência da inexecução ou rescisão deste contrato.

Manter, durante o período de vigência do contrato, as condições de habilitação e qualificação previamente exigidas, na etapa de habilitação do processo administrativo que deu origem ao presente contrato.

Reparar todo e qualquer dano que venha a ser causado em razão da execução da locação contratada, suportando os prejuízos decorrentes da ação ou omissão da **CONTRATADA**.

Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, cuja inadimplência não transfere ao **CONTRATANTE** a responsabilidade por seu pagamento.

Indicar formalmente, em até 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, preposto apto a representá-la junto ao **CONTRATANTE**, que deverá responder pela fiel execução do contrato.

No momento do afastamento do preposto definitivamente ou temporariamente, a **CONTRATADA** deverá comunicar ao Gestor do Contrato por escrito o nome e a forma de comunicação de seu substituto até o fim do próximo dia útil.

Reconhecer o Gestor do Contrato, bem como outros servidores que forem indicados pelo **CONTRATANTE**, para realizar as solicitações relativas à contratação, tais como habilitação e desabilitação de serviços.

A **CONTRATADA** será a única responsável pela prestação dos serviços perante o **CONTRATANTE**.

Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Projeto Básico e seus anexos, acompanhado da respectiva nota fiscal.

Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990).

Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando o **CONTRATANTE** autorizado a descontar da garantia, caso exigido no contrato, ou dos pagamentos devidos à **CONTRATADA**, o valor correspondente aos danos sofridos.

Comunicar ao **CONTRATANTE**, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.

Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, em decorrência de sua culpa ou dolo, na execução do Contrato, na forma do que dispõe o art. 70 da lei 8.666/93.

Observar, durante a execução dos serviços contratados o fiel cumprimento de todas as leis federais, estaduais e municipais vigentes ou que venham a vigor, sendo a única responsável pelas infrações que venham a ser por ela cometidas.

Na ocorrência de legislações e normas que venham a exigir novas condições ou especializações em detrimento àquelas vigentes à época de assinatura do instrumento contratual, a **CONTRATADA** deverá suportar as mesmas, procurando adequá-la aos novos padrões posteriormente definidos.

Reconhecer todos os direitos do **CONTRATANTE** em caso de rescisão administrativa, comprometendo-se a evitar solução de continuidade na atividade administrativa em desenvolvimento, em decorrência da inexecução ou rescisão deste contrato.

Responsabilizar-se pela falta da execução dos serviços solicitados, podendo vir a ressarcir o **CONTRATANTE**, pelas despesas em que este incorrer ao contratar terceiros para a execução do serviço.

Caso a **CONTRATADA** não atenda a solicitação dentro do prazo estabelecido, ficará obrigada a ressarcir ao **CONTRATANTE**, as despesas incorridas para execução do serviço por outra empresa.

Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto nas condições autorizadas no Projeto Básico ou na minuta de Contrato.

Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação.



Executar fielmente o objeto deste Contrato, comunicando, imediatamente, ao representante legal do **CONTRATANTE**, a ocorrência de qualquer fato impeditivo de seu cumprimento.

Comprometer-se sob sua exclusiva responsabilidade por coordenar, supervisionar e executar os serviços ora contratados, bem como, expressamente reconhecer e declarar que assume as obrigações decorrentes do contrato.

Manter todos os equipamentos necessários à execução dos serviços, em perfeitas condições de uso.

Indicar os equipamentos e os profissionais adequados e disponíveis para a realização do objeto da contratação, bem como da qualificação de cada um dos membros da equipe que se responsabilizará pelos trabalhos, sendo esta declaração passível de diligência na forma do art. 43, § 3º da Lei nº 8.666/93.

Manter e utilizar, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para a prestação dos serviços.

Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz.

Disponer de sistemas de supervisão para atuar preventivamente na detecção de falhas na prestação do serviço.

Cumprir as datas e horários informados pelo fiscal de Contrato/**CONTRATANTE**, de acordo com o cronograma, para a realização da manutenção dos equipamentos e sistemas, independentemente do turno que será definido (manhã, tarde, noite, madrugada, finais de semana e feriados), sem custos adicionais ao INCA.

Informar antecipadamente ao **CONTRATANTE** quando o sistema de gerenciamento da solução possuir nova versão ou atualização. Quando aprovado pela DTI, sem custos adicionais, efetuar a atualização no ambiente do INCA.

Atender as orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

Atender prontamente a quaisquer exigências da Administração, inerentes ao objeto da presente contratação.

Facilitar as ações dos Fiscais Técnico/Requisitante do Contrato, fornecendo informações ou promovendo acesso à documentação dos serviços em execução, atendendo prontamente às observações e às exigências por eles apresentadas.

Estar ciente de que quaisquer entendimentos com o Gestor do Contrato serão feitos sempre por escrito, não sendo consideradas quaisquer alegações com fundamento em ordens ou declarações verbais.

Responsabilizar-se pelas despesas dos tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução do contrato.

Manter sigilo em relação aos dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objeto desta contratação, bem como se submeter às orientações e normas internas de segurança da informação vigentes, devendo orientar seus empregados e/ou prepostos nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.

Obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais de segurança adotados pelo INCA durante sua permanência nas instalações do **CONTRATANTE**.

Assumir aos níveis de serviços de garantia estabelecidos no Item de Níveis de Serviço de garantia, sem prejuízo das demais especificações, obrigações e responsabilidades insertas no Projeto Básico.



Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou as supressões que se fizerem no objeto contratual, de acordo com Lei 8.666/93, em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor contratado, mantidas as mesmas condições estipuladas no Projeto Básico, sem que caiba à **CONTRATADA** qualquer reclamação.

É facultada a supressão além dos limites acima estabelecidos mediante acordo entre as partes.

Não contratar ex-funcionários públicos, que tiveram penas expulsivas (demissão, destituição ou cassação), para execução de qualquer serviço objeto desta contratação.

Utilizar, exclusivamente, pessoal habilitado à prestação dos serviços para os quais se obrigou.

Manter, ainda, os seus empregados identificados por crachá, quando em trabalho, devendo substituir imediatamente qualquer um deles que seja considerado inconveniente à boa ordem e às normas disciplinares do **CONTRATANTE**.

Responder, ainda, por quaisquer danos causados diretamente aos equipamentos ou a outros bens de propriedade do **CONTRATANTE**, quando esses tenham sido ocasionados por seus empregados durante a prestação dos serviços. O **CONTRATANTE** estipulará prazo à **CONTRATADA** para reparação de danos porventura causados.

Arcar com despesa decorrente de qualquer infração seja qual for, desde que praticada por seus empregados no recinto do **CONTRATANTE**.

Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução do contrato, ainda que acontecido em dependência do **CONTRATANTE**.

Autorizar e assegurar ao **CONTRATANTE** o direito de fiscalizar, sustar e/ou recusar os serviços/produtos que não estejam de acordo com as especificações constantes da Proposta da **CONTRATADA**.

Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes no âmbito federal, estadual ou municipal, bem como, ainda, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL.

Manter a sua rede limpa de grampos ou qualquer outra forma de escuta de forma a garantir o sigilo, a segurança e a inviolabilidade das conversações, salvo autorização por ordem judicial.

Obedecer ao horário da prestação dos serviços abaixo indicado:

Os serviços objeto desta contratação deverão ser prestados 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas e acordadas.

O Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) deverá ser disponibilizado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante toda a vigência do contrato, através de chamada telefônica e/ou Portal Web sem nenhum ônus ao **CONTRATANTE**, a fim de que seja possível registrar reclamações sobre o funcionamento do serviço contratado, obter suporte técnico e esclarecimentos.

Todo chamado de atendimento técnico deverá ser associado a uma Ordem de Serviço junto à **CONTRATADA**, a qual será registrada, pelo **CONTRATANTE**, no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI do INCA.

Os serviços deverão ser prestados a partir de troncos de PABX e linhas diretas existentes nos diversos prédios do **INSTITUTO NACIONAL DE CÂNCER**, na cidade do Rio de Janeiro, nos seguintes endereços:



HC1 (Praça da Cruz Vermelha, 23 - Centro);
HC2 (Rua Equador, 831 – Santo Cristo);
DIPAT (Rua Cordeiro da Graça, 156 – Santo Cristo);
HC3 e HC4 (Rua Visconde de Sta. Izabel, 274 – Vila Isabel);
COAD (Rua do Resende 128 - Centro);
MARQUÊS DE POMBAL (Marquês de Pombal 125 - Centro);
PESQUISA (Rua André Cavalcanti, 37 – Centro);
INCADATA (Rua do Resende, 195 – Centro).

Os equipamentos que compõem a solução devem ser entregues nos endereços de cada unidade do **CONTRATANTE**, com aviso antecipado de no mínimo 24hs úteis à STI, acompanhados das respectivas notas fiscais.

CLÁUSULA NONA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

Nomear, na forma do art. 67 da Lei nº 8.666/93, fiscal da execução do contrato, a quem caberá acompanhar e fiscalizar a perfeita execução do contrato.

Expedir Ordem de Serviço, para início da execução das atividades objeto do contrato.

Expedir, por escrito, todas as determinações e/ou comunicações dirigidas à **CONTRATADA**.

Acompanhar e fiscalizar os trabalhos a serem desenvolvidos pela **CONTRATADA**, visando o atendimento das normas, especificações e instruções estabelecidas, devendo intervir quando necessário, a fim de assegurar a regularidade na prestação dos fornecimentos efetuados e locação contratados, e o fiel cumprimento das condições do contrato.

Promover, na presença do preposto da **CONTRATADA**, aferições dos fornecimentos efetuados e locação contratados, através de relatório, que deverá ser anexado à Nota Fiscal para fins de pagamento, observando o disposto no art. 73 da Lei nº 8.666/93.

Efetuar o pagamento dos fornecimentos efetuados e locação contratados objeto deste contrato, após o devido atesto quanto à sua perfeita execução, na forma prevista nas especificações do processo e no instrumento de contrato.

Efetuar a glosa em Nota Fiscal referente (s) a multas de mora e outras penalidades, na forma prevista no processo administrativo e no contrato.

O servidor previamente designado, na forma do que dispõe o art. 67 da Lei 8.666/93, acompanhará a execução e atestará as Notas Fiscais e Faturas de serviços, correspondentes à execução, desde que executados na forma do processo administrativo ou, indicará as pendências ou descumprimento das obrigações decorrentes do contrato.

Observar e cumprir todas as obrigações do **CONTRATANTE**, constantes do Projeto Básico.



CLÁUSULA DÉCIMA - NÍVEIS DE SERVIÇO

Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar fatores relacionados à solução contratada, principalmente qualidade, desempenho e disponibilidade. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores conforme descritos a seguir.

Os indicadores de avaliação de resultados e de qualidade e suas respectivas metas foram definidos de acordo com a necessidade e a criticidade dos serviços apontados pelo INCA.

A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a empresa **CONTRATADA** elaborar relatório gerencial de serviços ao final de cada período de avaliação, e entregá-lo até o quinto dia útil seguinte ao do mês de referência.

A **CONTRATADA** deverá atender e manter um Nível Mínimo de Serviço Exigido em relação ao prazo para conclusão dos serviços solicitados nas O.S., caso contrário, aplica-se a redução no valor da N.F. conforme tabela a seguir:

Id	Etapa/Fase/Item	Indicador	Nível Mínimo Exigido	% de Ajuste (redução) sobre o valor da NF
1	Resolução de Ordens de Serviços	Total de Ordens de Serviços realizadas fora do prazo, no mês de competência.	0	0%
			1	05%
			>1	10%
2	Cronograma	Número de dias em atraso para cada entrega referenciada no Cronograma – Item 8.6	0	0%
			>0 e <=5	01%
			>5	05%
3	Disponibilidade	Conforme item 9.1.5	>=99%	0%
			<99% >=98%	10%
			<98%	25%
4	Tempo Médio de Resolução de Ordens de Serviços – Grau de Criticidade 1.	Total de horas de duração dos chamados Grau de Criticidade 1 para o mês de competência (somatório de data/hora fechamento do chamado – data/hora de abertura do chamado, em horas, para o mês de competência) /Total de Ordens de Serviços realizadas (dentro e fora do prazo) no mês de competência.	<= 02 horas	0%
			> 02h e <= 04h	10%
			> 04h	15%
5	Tempo Médio de Resolução de Ordens de Serviços – Grau de Criticidade 2.	Total de horas de duração dos chamados Grau de Criticidade 2 para o mês de competência (somatório de data/hora fechamento do chamado – data/hora de abertura do chamado, em horas, para o mês de competência) /Total de Ordens de Serviços realizadas (dentro e fora do prazo) no mês de competência. ((Somatório dos tempos dessas Ordens de Serviços desde a abertura do chamado e solução no mês) * 100)/Total de OS, no mês de competência.	<= 04 horas	0%
			> 04h e <= 05h	10%
			> 05h	15%



6	Tempo Médio de Chamado, em horas, para o mês de competência) / Total de Ordens de Serviços realizadas (dentro e fora do prazo) no mês de competência. ((Somatório dos tempos dessas Ordens de Serviços desde a abertura do chamado e solução no mês) * 100) / Total dessas Ordens de Serviços realizadas (dentro e fora do prazo) no mês.	Total de horas de duração dos chamados Grau de Criticidade 3 para o mês de competência (somatório de data/hora fechamento do chamado – data/hora de abertura do chamado)	<= 06 horas	0%
			> 06h e <= 07h	05%
			> 08	10%
7	Entrega de Relatório de Atendimento Técnico-RAT (Item 8.4.1).	de Total de RAT entregues após o 3º dia útil do fechamento da Ordem de Serviço.	1	0%
			2	03%
			3	05%
			> 3	05%
8	Entrega de relatório gerencial mensal (Item 8.4.2).	Entrega até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.	Até 5º dia útil	0%
			6º ao 7º dia útil	03%
			8º ao 10º dia útil.	05%
			Após 10º dia útil.	10%

Severidade	Descrição
Severidade 1 Crítico	Falha gravíssima que ocasiona a paralisação total do serviço em pelo menos uma unidade do INCA (por exemplo: 100% dos ramais indisponíveis, 100% troncos E1, tronco IP e interface celular, indisponíveis, mesa operadora parada, Contact Center inoperante, 100% da comunicação paralisada etc.). A falha restringe totalmente a utilização do sistema.
Severidade 2 Urgente	Falha grave que ocasiona a paralisação parcial do serviço em pelo menos uma unidade do INCA (por exemplo: acima de 50% dos ramais indisponíveis, acima de 50% troncos E1, tronco IP e interface celular indisponíveis, sistema de Tarifação etc.). A falha restringe moderadamente a utilização do sistema.
Severidade 3 Importante	Falha de componentes ou módulos isolados que não resultem em restrições substanciais ou indisponibilidade de uso. Reposição de aparelhos em caso falha. Solicitações de reprogramações ou dúvidas técnicas são classificadas como severidade 3.

Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, com disponibilidade mensal mínima de 99% (noventa e nove por cento) para os serviços contratados, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas e acordadas com a **CONTRATANTE**. Na hipótese de ocorrência de interrupções total de prestação de serviço de recebimento e/ou realização de chamadas, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido conforme regulamentação da ANATEL.

VISTO
DCA
JURIDIC

VISTO
DCA
Gerenciamento Contratos

A disponibilidade dos serviços será calculada da seguinte forma:

$$DMA(\%) = \left[\frac{TTMM - TTICM}{TTMM} \right] \times 100$$

onde:

DMA (%): Disponibilidade Mensal Atingida;

TTMM: Tempo Total de Minutos do Mês (1.440 x número de dias do mês);

TTICM: Tempo Total de Interrupção do Serviço (em minutos) no Mês;

Para efeito de cálculo de TTMM e TTICM, será considerado o período, em minutos, entre o primeiro minuto do primeiro dia e o último minuto do último dia do calendário do mês a que se refere à fatura.

O serviço será considerado indisponível a partir do horário de abertura do chamado no Serviço de Suporte da **CONTRATADA**, até o horário de fechamento da ocorrência pelo **CONTRATANTE**, quando a indisponibilidade for de responsabilidade da **CONTRATADA**;

Para assegurar a disponibilidade do serviço, a **CONTRATADA** deverá efetuar testes de verificação da qualidade de transmissão, conforme regras da ANATEL, de forma a identificar eventuais falhas de sincronismo, perdas de ligações, bloqueio de canais, travamentos ou outras situações que possam influenciar nos níveis de serviço.

As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas ao **CONTRATANTE** com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis e somente serão realizadas com a concordância do **CONTRATANTE**.

Em caso de não cumprimento do NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO EXIGIDO, para fins de pagamento, a **CONTRATADA** deverá apresentar ao **CONTRATANTE**, a Nota Fiscal referente ao serviço, já com os valores ajustados conforme previsto na tabela acima, limitando-se a redução no máximo em 25% (vinte e cinco por cento) do valor mensal previsto.

No caso de descumprimento do Nível de Serviço, com índices que ultrapassam o máximo estabelecido na tabela acima, serão aplicadas à **CONTRATADA**, além da glosa (máximo 25%) sobre o valor da NF, as sanções cabíveis em lei e definidas em **Sanções Aplicáveis**.

Os parâmetros e metas de nível de serviços estabelecidos poderão ser revistos, a qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, em função da necessidade do negócio, evolução tecnológica ou, ainda, quando verificada a sua impropriedade, em acordo entre o **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**.

É facultada à **CONTRATADA** disponibilizar jogo de peças sobressalentes nos sites do **CONTRATANTE** que, entretanto, não se responsabiliza pela segurança e armazenamento dos materiais disponibilizados.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS SANÇÕES APLICÁVEIS

Em atendimento ao disposto no Art. 20. Inciso III, alínea "H", da Instrução Normativa nº 04 de 11 de setembro de 2014, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) - Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, este item define e detalha de forma clara as sanções administrativas, de acordo com os Artigos 86, 87 e 88 da Lei nº 8.666, de 1993.

O descumprimento das obrigações contratuais, dos deveres profissionais oriundos dos contratos, dos procedimentos, das leis, dos regulamentos, das normas, dos padrões técnicos, bem como, o erro intencional, a ação que objetiva fraude ou prejuízo para a União, entre outros comportamentos, eventos e ações poderão levar à aplicação de multas e sanções descritas neste item.



A **CONTRATADA** que cometer qualquer das infrações discriminadas neste item, ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

Advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízo significativo para o **CONTRATANTE**;

Multas;

Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o órgão que tenha aplicado à penalidade, conforme art. 87, inciso III, da Lei nº 8.666/93 por prazo não superior a 02 (dois) anos;

Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a **CONTRATADA** ressarcir o **CONTRATANTE** pelos prejuízos causados.

As multas a seguir descritas são independentes da glosa por serviços não prestados no mês, decorrentes do não atingimento dos níveis de serviço.

As multas a que se referem os subitens descritos neste item poderão ser aplicadas cumulativamente com as demais sanções. As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a **CONTRATADA**, e, quando pertinente, os respectivos profissionais, de serem acionados judicialmente pela responsabilidade civil e criminal derivada de perdas e danos junto ao **CONTRATANTE**, decorrentes das infrações cometidas.

O valor da multa será aplicado, após regular procedimento administrativo, descontado de quaisquer pagamentos eventualmente devidos à **CONTRATADA** pelo **CONTRATANTE**, ou deverá ser recolhido pela **CONTRATADA** por meio de GRU, à conta única do Tesouro Nacional, Unidade de Gestão 250052 – Instituto Nacional de Câncer – Gestão 001, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas a contar da comunicação do **CONTRATANTE**, ou será descontado da garantia de execução do contrato, se existente, ou, ainda, cobrado judicialmente, quando for o caso.

O contrato poderá ser rescindido na forma e situações previstas nos artigos 78, 79 e 80 da Lei nº 8.666/1993.

Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, a **CONTRATADA** que:

Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos de qualquer licitação;

Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

Ocorrência, Proporcionalidade e Reincidência.

As sanções são classificadas como Leves, Moderadas ou Graves, e pela reincidência poderá ter o grau de severidade aumentado. O grau de severidade das sanções será proporcional ao grau de severidade do evento causador.

Sanções e Multas – Aplicação da Lei 8666/1993.

Grau de Severidade Leve – Aplicação de Sanção.

L1 Advertência - Nestes casos, a **CONTRATADA** deve adequar-se às exigências contratuais em até 5 dias corridos. Findo o prazo e mantendo-se os motivos que levaram à sanção, o grau de severidade será elevado e a **CONTRATADA** estará sujeita à multa descrita no item **M1**.



Grau de Severidade Moderada – Aplicação de Multas.

M1 Multa de até 0,01% (zero vírgula zero um por cento), por dia de inadimplência ou 0,03% (zero vírgula zero três por cento) por ocorrência, do valor do contrato.

Se for o caso, a **CONTRATADA** deve adequar-se às exigências contratuais em até 5 dias corridos. Findo o prazo e mantendo-se os motivos que levaram à multa, o grau de severidade será elevado e a **CONTRATADA** estará sujeita à multa descrita no item **M2**.

M2 Multa de até 0,03% (zero vírgula zero três por cento), por dia de inadimplência ou 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento) por ocorrência, do valor do contrato – Se for o caso, a **CONTRATADA** deve adequar-se às exigências contratuais em até 5 dias corridos. Findo o prazo e mantendo-se os motivos que levaram à multa, o grau de severidade será elevado e a **CONTRATADA** estará sujeita às sanções descritas no item **M3**.

M3 Multa de até 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento), por dia de inadimplência ou 0,07% (zero vírgula zero sete por cento) por ocorrência, do valor do contrato – Se for o caso, a **CONTRATADA** deve adequar-se às exigências contratuais em até 5 dias corridos. Findo o prazo e mantendo-se os motivos que levaram à multa, o grau de severidade poderá ser elevado e a **CONTRATADA** estará sujeita às sanções descritas no item **G1**.

M4 Inexecução Parcial - Multa de mora no percentual correspondente a 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento) calculada sobre o valor do contrato, por dia de inadimplência até o limite de 15 (quinze) dias úteis de atraso para início da operação dos serviços, caracterizando inexecução parcial.

M5 Inexecução Total - Multa compensatória no valor de 10% (dez por cento) sobre o valor contratado, no caso de inexecução total do contrato. Entende-se por inexecução total do contrato o atraso superior a 15 (quinze) dias úteis para início da operação dos serviços. A **CONTRATADA** estará sujeita às sanções descritas no item **G1**.

A possibilidade de aplicação das multas previstas nos tópicos, **M4 - Inexecução Parcial e M5 - Inexecução Total**, somente poderá ocorrer no início da execução do contrato.

Quando de aplicação de uma multa, a mesma será limitada a 10% (dez por cento) do valor contratado.

Grau de Severidade Grave – Aplicação de Sanção.

G1 Rescisão contratual, e/ou impedimento de licitar e contratar com a união e descredenciamento no SICAF por até 2 (dois) anos.

Tabelas de Eventos Causadores de Multas e Sanções.

A lista a seguir apresenta um conjunto não exaustivo de eventos causadores de sanções contratuais.

Para cada evento descrito, uma ou mais sanções poderão ser aplicadas. A tabela a seguir apresenta o relacionamento de eventos e sanções. O número dentro da tabela descreve o número de vezes (primeira ocorrência e demais reincidências) da ocorrência durante a vigência do contrato (nota-se que, de acordo com os critérios citados, a reincidência aumentará o grau de severidade). Para efeito de contagem do número de ocorrências/reincidências, somente serão consideradas as dos últimos 03 (três) meses.



Das penalidades previstas no Artigo 78 da Lei nº 8.666/1993:

Id	Evento - Penalizações Previstas no Art. 78 da Lei 8.666/1993 (Aplicação Subsidiária)	Ocorrência e Reincidência				
		Grau de Severidade				
		L1	M1	M2	M3	G1
1	O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos.	1ª	2ª	3ª	4ª	5ª
2	O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos.	1ª	2ª	3ª	4ª	5ª
3	A lentidão do seu cumprimento, levando a administração a comprovar a impossibilidade da conclusão da obra, do serviço ou do fornecimento, nos prazos estipulados.	1ª	2ª	3ª	4ª	5ª
4	O atraso injustificado no início da obra, serviço ou fornecimento.	1ª	2ª	3ª	4ª	5ª
5	A paralisação da obra, do serviço ou do fornecimento, sem justa causa e prévia comunicação à administração.		1ª	2ª	3ª	4ª
6	A subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no edital e no contrato.	1ª				2ª
7	O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores.	1ª	2ª	3ª	4ª	5ª
9	A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato.					1ª

Dos Níveis de Serviço de Garantia da solução

Id	Evento – Níveis de Serviço	Ocorrência e Reincidência				
		Grau de Severidade				
		L1	M1	M2	M3	G1
1	Resolução das Ordens de Serviços	1ª a 2ª	3ª	4ª	5ª	6ª
2	Cronograma	1ª a 2ª	3ª	4ª	5ª	6ª
3	Disponibilidade	1ª			2ª	3ª
4	Tempo Médio de Resolução de Ordens de Serviços – Grau de Criticidade 1.	1ª a 2ª	3ª	4ª	5ª	6ª
5	Tempo Médio de Resolução de Ordens de Serviços – Grau de Criticidade 2.	1ª a 2ª	3ª	4ª	5ª	6ª
6	Tempo Médio de Resolução de Ordens de Serviços – Grau de Criticidade 3.	1ª a 3ª	4ª a 5ª	6ª a 7ª	8ª	9ª
7	Entrega de Relatório de Atendimento Técnico-RAT	1ª a 4ª	5ª a 6ª	7ª a 8ª	9ª	10ª
8	Entrega de relatório gerencial, mensal	1ª a 2ª	3ª a 4ª	5ª a 6ª	7ª	8ª
9	Serviço sob demanda – superior a 150 unidades	1ª a 3ª	4ª a 5ª	6ª a 7ª	8ª	9ª



Das demais penalidades previstas durante a execução do contrato:

Id	Outros Eventos que Geram Multas e Sanções Durante a Execução do Contrato.	Ocorrência e Reincidência				
		Grau de Severidade				
		L1	M1	M2	M3	G1
1	Quando o preposto ou responsável técnico não se apresentar em reunião pré-agendada sem justificativa encaminhada e aceita pelo INCA.	1ª	2ª	3ª	4ª	5ª
2	Quando deixar de substituir prestador de serviço que se conduza de modo inconveniente ou não atenda as necessidades.	1ª	2ª	3ª	4ª	5ª
3	Quando for evidenciado que o prestador de serviço da CONTRATADA realizou atividade de quebra ou ameaça de segurança das informações do INCA, inseriu código malicioso em sistema, inseriu intencionalmente praga digital na rede do INCA, obteve acesso não autorizado à informação ou sistema.					1ª
4	Deixar de comunicar à CONTRATANTE, tempestivamente e por escrito, qualquer irregularidade verificada durante a execução do contrato.	1ª a 2ª	3ª	4ª	5ª	6ª
5	Apresentar indisponibilidade do número telefônico e/ou site (WEB) indicado para registro de abertura de Ordem de Serviço.	1ª a 2ª	3ª	4ª	5ª	6ª
7	Deixar de reapresentar nova cobrança em até 45 dias corridos, após a devolução de documento de cobrança que apresentou erros, inconsistências ou desacordos com o previsto contratualmente.	1ª a 2ª	3ª	4ª	5ª	6ª
8	Deixar de retirar das dependências da INCA peça, componente ou material não mais utilizado, cuja remoção foi solicitada pela gestão ou fiscalização contratual e dentro do prazo de retirada de 30 (trinta) dias.	1ª a 2ª	3ª	4ª	5ª	6ª
9	Ocorrências que possam acarretar transtornos ao desenvolvimento dos serviços do INCA, desde que não caiba a aplicação de sanção mais grave.	1ª a 2ª	3ª	4ª	5ª	6ª

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - RESCISÃO CONTRATUAL

O presente contrato será rescindido de pleno direito, de imediato, em todos os casos previstos nos artigos 77 a 80 e incisos da Lei nº 8.666/93, devendo a rescisão ser formalmente motivada nos autos do processo, assegurados à **CONTRATADA** o direito de contestação e ampla defesa.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO FUNDAMENTO LEGAL E DOCUMENTOS INTEGRANTES.

O presente contrato rege-se pela Lei nº 8.666/93, com suas alterações posteriores, demais disposições legais em vigor ou que venham a disciplinar as licitações e os contratos no âmbito da Administração Federal.

Integram o presente contrato, os seguintes documentos, independentemente de transcrição:

O Projeto Básico, os documentos de especificação dos serviços e de habilitação da **CONTRATADA** e a proposta de preços da **CONTRATADA**.



CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

Dos atos praticados pela Administração, cabe recurso na forma prevista no art. 109 da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA PUBLICAÇÃO

O presente contrato será publicado em extrato no DOU, até o quinto dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de vinte dias daquela data, como determinado no parágrafo único do art. 61 da Lei nº 8.666/93, correndo as despesas por conta do **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – CASOS OMISSOS

Os casos omissos decorrentes da execução deste contrato serão resolvidos de comum acordo entre as partes e em último caso, remetidos à autoridade superior da Administração do **CONTRATANTE**, para decidir, tendo em vista a estrita observância à Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA VINCULAÇÃO DA PROPOSTA À DISPENSA

A proposta da **CONTRATADA**, constante dos autos do processo nº 1807/2017 e o presente contrato, vincula-se ao termo de autorização da Dispensa de Licitação SÍDEC – Nº 054/2017.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO RECEBIMENTO

Na forma do que dispõe o inciso II, letras “a” e “b” do art. 73 da Lei 8.666/93, os materiais objeto do contrato serão recebidos conforme abaixo, o que não exclui a responsabilidade da **CONTRATADA** pelos prejuízos decorrentes da incorreta execução do contrato:

Provisoriamente, no prazo máximo de 10 (dez) dias, considerado para efeito de posterior verificação da conformidade do material com a especificação do **CONTRATANTE**;

Definitivamente, em 5 (cinco) dias após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação, prazo ao fim do qual reputar-se-á como consumada a verificação do recebimento, mesmo que não procedida.

No caso de identificação de alguma não conformidade no ato da conferência, com a presença ou a ausência do fornecedor, a aceitação do material fica suspensa e seu andamento fica condicionado ao atendimento, por parte do fornecedor, das pendências identificadas, devendo ser observado o prazo máximo de 30 dias para tal atendimento, independentemente da aplicação de penalidades.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA GARANTIA CONTRATUAL

Para garantir o fiel cumprimento das obrigações estabelecidas neste Contrato, a **CONTRATADA** compromete-se a apresentar ao **CONTRATANTE**, no prazo máximo de 10 (dez) dias após a assinatura do Contrato, a garantia contratual segundo os critérios estabelecidos no art. 56 da Lei nº 8.666/93, prestada conforme sua opção, no valor equivalente a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato e seus aditivos, se for o caso.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA

O pagamento das notas fiscais pelo **CONTRATANTE** está condicionado à apresentação da garantia contratual, cuja vigência deverá estar vinculada à do Contrato que, para esse efeito, considera-se encerrada quando da completa execução do seu objeto, conforme estabelecido na cláusula de vigência do Contrato.



SUBCLÁUSULA SEGUNDA

A escolha da modalidade de garantia a ser prestada, ficará a critério da **CONTRATADA**, que poderá optar por:

A – Apólice de seguro-garantia;

B - Carta de fiança bancária, ou

C - Caução em dinheiro, por meio de depósito em conta – caução aberta em nome da **CONTRATADA** em agência da Caixa Econômica Federal, conforme prevê o Decreto-Lei nº 1.737/1979, que disciplina os depósitos de interesse da administração pública, ou caução em títulos da dívida pública, emitidos após 1940, desde que com prazo de validade compatível com o prazo da completa execução do Contrato.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA


Poderá haver substituição entre as modalidades de garantia, durante a vigência deste Contrato, desde que previamente aprovada pelo **CONTRATANTE**.

A garantia ficará sob a responsabilidade e à ordem do **CONTRATANTE** e somente será restituída à **CONTRATADA**, desde que confirmado o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, na forma do disposto no artigo 56 - § 4º da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DO FORO

Quaisquer dúvidas ou questões oriundas da execução do presente contrato e que não forem passíveis de solução amigável, serão dirimidas em juízo, no foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Rio de Janeiro.

E, por estarem acordes, depois de lido e achado conforme pelas partes supramencionadas, assinam o presente contrato em 04 (quatro) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo, rubricadas as páginas precedentes, para que surta seus efeitos jurídicos, obrigando-se por si e seus sucessores.



Dra. ANA CRISTINA PINHO MENDES PEREIRA
Diretora Geral do
INSTITUTO NACIONAL DE CÂNCER
JOSÉ ALENCAR GOMES DA SILVA - INCA/MS



Leonardo Fonseca Netto

Sr. ROBARITA MOREIRA
Representante Legal da Empresa
NEC LATIN AMERICA S.A.

TESTEMUNHAS


Nome
CPF/MF

F D U C



André Luiz Trajano dos Santos
Área de Contratos e Convênios
INCA - COAGE
Matriculada: 1813556 - MS

Nome
CPF/MF



Mário Sergio M. Ferreira
Mat. 627115 MS
INCA COAGE
Área de Contratos e Convênios

NECLATINAMERICA-SC-1807-2017-LOCAÇÃO DE CENTRAIS TELEFÔNICAS-24-IV.doc

