

**CONTRATO Nº 25/2016**

PROCESSO Nº 04600.002474/2016-53

**CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM A FUNDAÇÃO ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E A EMPRESA WEBSIS TECNOLOGIA E SISTEMAS LTDA-ME.****A FUNDAÇÃO ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO**

**PÚBLICA - Enap**, instituída por força da Lei nº 6.871 de 03.12.80, e alterada pela Lei nº 8.140 de 28.12.90, vinculada ao Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão - MP, com sede no Setor de Áreas Isoladas Sudoeste nº 02-A, nesta capital, CNPJ nº 00.627.612/0001-09, neste ato representada pelo seu Presidente, o Senhor **Francisco Gaetani**, CPF nº 297.500.916-04, carteira de identidade nº 606.196 SSP/DF, residente nesta capital, nomeado pela Portaria nº 1.150, da Casa Civil, da Presidência da República, de 16 de junho de 2016, publicada no Diário Oficial da União em 17 de junho de 2016, com competência delegada pela Portaria MP nº 97, de 16 de março de 2012, publicada no D.O.U. em 19 de março de 2012 a seguir denominada simplesmente **CONTRATANTE** e a empresa **WEBSIS TECNOLOGIA E SISTEMAS LTDA-ME.**, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ nº 02.335.970/0001-73, com sede no endereço SHCG/Norte, 708/709, Bloco C, Entrada 19, Sala 01, Asa Norte - CEP.: 70741-630, Brasília-DF, neste ato representada pelo Sr.: **Paulo Roberto Guimarães Júnior**, Carteira de Identidade nº 1870681- SSP/DF, CPF n.º 886.705.621-20, residente e domiciliado nesta Capital, doravante denominada **CONTRATADA**, celebram o presente CONTRATO, decorrente do Pregão Eletrônico nº 4/2016 desta Escola Nacional de Administração Pública, em observância às disposições da Lei nº 10.520, de 17.07.2002, da Lei Complementar nº 123/2006, do Decreto nº 5.450, de 31.05.2005, Decreto nº 6.204 de 05.09.2007, Decreto nº 7.892 de 23.1.2013, aplicando-se, subsidiariamente, à Lei nº 8.666, de 21.06.1993, com suas alterações, mediante as Cláusulas e condições a seguir estabelecidas.

**1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

1.1. Contratação de serviços técnicos de Tecnologia da Informação compreendendo serviços de desenvolvimento e sustentação de sistemas, em regime de fábrica de software, sem garantia de consumo mínimo, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Edital e em seus anexos

1.2. São partes integrantes deste Contrato como se nele transcritos estivessem, o Edital de Pregão Eletrônico nº 4/2016 e seus Anexos, (SEI nº 0082695 ) a Proposta Vencedora (SEI nº 0089200 ) e demais peças que constituem o Processo nº 04600.002474/2016-53.

**2. CLAUSULA SEGUNDA – DO DETALHAMENTO DO OBJETO**

2.1. Os serviços a serem contratados estão distribuídos, conforme quadro abaixo:

Grupo/Lote	Item	Modalidade	Unidade de Medida	Volume estimado
1	01	Desenvolvimento de sistemas	Ponto de Função (PF)	4.000
	02	Sustentação de sistemas	Ponto de Função Sustentado (PFS)	80.000

**2.2. Definições complementares**

2.2.1. A prestação de serviços técnicos nesta contratação se dará por meio de fábrica de software. Entende-se por fábrica de software, uma organização que provê serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), segundo processos bem definidos e auditáveis, com apoio de tecnologias de mercado que permitam o estabelecimento aferível de metas de qualidade e prazos, além de reconhecer e lidar com oportunidades de melhoria do seu processo de trabalho.

2.2.2. A CONTRATADA proverá uma linha de produção e manutenção

de sistemas de informações que atendam às necessidades das áreas específicas da Escola, a partir da formalização de todas as atividades e produtos, com etapas e tarefas bem definidas, desde a produtividade da linha de produção até a qualidade final.

2.2.3. Os serviços a serem demandados para a CONTRATADA serão identificados pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CGTI) da Enap e, então, serão emitidas ordens de serviços que autorizarão a execução dos serviços pela CONTRATADA.

2.2.4. A adoção de processos de medição por métricas específicas e a existência de níveis mínimos de serviços vinculados às Ordens de Serviço, caracteriza uma visão focada em resultado. Com isso espera-se garantir o aumento do comprometimento das partes envolvidas na prestação de serviços, a melhor disseminação da informação relacionada aos produtos e serviços demandados nos diversos níveis organizacionais, a definição clara dos objetivos, produtos, prazos, custos, padrões de qualidade, responsabilidades das partes, além de indicadores de desempenho. Espera-se que também venha a facilitar a identificação de problemas e a adoção de ações preventivas e/ou corretivas em tempo hábil.

2.2.5. A interlocução interna, visando os encaminhamentos das atividades operacionais, será realizada, preferencialmente, por meio eletrônico, em ferramenta definida pela Enap, ou por meio de expediente aos representantes da CONTRATADA, com cópias aos responsáveis indicados pela Escola.

2.2.6. Os serviços serão prestados nas dependências da Enap e da CONTRATADA, conforme explanação posterior. Para a realização das atividades de levantamento de requisitos serão agendadas reuniões, nas dependências da Enap, com a CGTI e/ou com os usuários dos respectivos sistemas a serem desenvolvidos ou sustentados.

### 3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA

3.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é de 12 (doze) meses, contados da sua assinatura, prorrogável na forma do art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

### 4. CLÁUSULA QUARTA – DO PREÇO

4.1. O valor estimado do presente Termo de Contrato é de R\$ 1.836.000,00 (um milhão oitocentos e trinta e seis mil reais), conforme quadro abaixo:

Grupo/Lote	Métrica	Volume Estimado	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	Ponto de Função (PF)	4.000	255,00	1.020.000,00
	Ponto de Função Sustentado (PFS)	80.000	10,20	816.000,00
<b>Valor Global Estimado</b>				<b>1.836.000,00</b>

4.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução contratual, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

### 5. CLÁUSULA QUINTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

5.1. As despesas decorrentes da contratação correrão à conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União para o exercício de 2015, conforme segue:

a) Nota de Empenho: 2016NE800625 (SEI - 0093550), Programa de Trabalho: 0412221252000001, Elemento de Despesa: 449039, Fonte: 0100 e PI: A3001; e

b) Nota de Empenho: 2016NE800626 (SEI - 0093551), Programa de Trabalho: 0412221252000001, Elemento de Despesa: 339039, Fonte: 0100 e PI: A3001.

### 6. CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.1. Os deveres e responsabilidades CONTRATADA estão relacionados abaixo por grau de sanção aplicável. A CONTRATADA estará sujeita às sanções administrativas pelo não cumprimento de tais deveres e responsabilidades, conforme previsão de tabela de grau de sanções administrativas do item **SANÇÕES E PENALIDADES APLICÁVEIS** deste termo de referência;

6.2. Em caso de descumprimento, são considerados como **gravidade de infração 01**, os seguintes deveres e responsabilidades:

6.2.1. Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento de expectativas contratuais com equipe da CONTRATANTE, que fará a

convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta da reunião.

6.2.2. Apresentar o(s) Preposto(s) na REUNIÃO INICIAL do contrato convocada pelo Gestor do Contrato;

6.2.3. Manter Preposto(s), aceito pelo CONTRATANTE, durante o período de vigência do contrato, para representá-la técnica e administrativamente, sempre que necessário;

6.2.4. Manter as informações de contato do Preposto(s) atualizadas durante a vigência do contrato;

6.2.5. Informar imediatamente ao CONTRATANTE no caso de substituição do Preposto(s);

6.2.6. Comprovar, quando solicitado, o vínculo com a empresa, de acordo com a legislação vigente, de qualquer profissional que atue em qualquer serviço prestado, inclusive do Preposto(s);

6.2.7. Quando da realização de atividades nas dependências da CONTRATANTE, deverá a CONTRATADA abster-se de alocar profissional com carga horária maior do que permitido pela legislação vigente;

6.2.8. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

6.2.9. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização dos serviços executados ou em execução pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

6.2.10. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais dos diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, à Administração;

6.2.11. Responsabilizar-se por todos os custos com pessoal, diárias, passagens e comunicações, necessários à perfeita execução dos serviços objeto no Termo de Referência;

6.2.12. Selecionar, designar e manter, em sua equipe, profissionais cuja qualificação esteja em conformidade com os tipos de serviços descritos no Termo de Referência, observando o certificado apropriado quando exigido;

6.2.13. Apresentar, para cada profissional alocado aos serviços desta contratação, os currículos e comprovantes de formação, de capacitação, de certificação e de experiência técnica, quando obrigatória, conforme previsto no **ANEXO I-B - Perfil, formação e experiência profissional exigida**. (SEI nº 0058042)

6.2.14. Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o Contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação das penalidades previstas, caso os prazos não sejam cumpridos;

6.2.15. Informar à Enap, para efeito de controle de acesso às dependências do Órgão, o nome e o respectivo número da carteira de identidade dos empregados que farão parte da equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, juntamente com o **ANEXO I-J - Termo de Credenciamento** (SEI nº 0058051) e **ANEXO I-I - Termo de Ciência** (SEI nº 0058050) bem como informar, com antecedência mínima de 3 (três) dias, as ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias. Para os casos de desligamento a CONTRATADA deverá apresentar o **ANEXO I-L - Termo de Descrédenciamento**, (SEI nº 0058052), devidamente preenchido, bem como promover a devolução de crachás e outros materiais pertencentes à Escola e que veio a ter acesso em virtude da contratação.

6.2.16. Emitir relatório de controle por OS acerca dos ANMS contratados para todos os serviços finalizados e com Termo de Recebimento Provisório;

6.2.17. Comunicar por escrito a CONTRATANTE, eventuais irregularidades que possam afetar o bom desenvolvimento do serviço demandado com os esclarecimentos julgados necessários e as informações sobre possíveis paralisações de serviços, além da apresentação de relatório técnico ou razões justificadoras;

6.2.18. Atender aos prazos estabelecidos e acordados com o CONTRATANTE;

6.2.19. Sujeitar-se às normas internas de acesso as instalações da CONTRATANTE, incluindo aquelas referentes à identificação, trajas, trânsito e permanência;

6.2.20. Enviar mensalmente, em formato eletrônico, lista dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços e em caso de substituição de qualquer profissional, mesmo que temporariamente, prover o arquivo eletrônico com todos os documentos reservados ao perfil técnico, inclusive termo de sigilo e ciência assinado;

6.2.21. Informar à CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às suas dependências, o nome, CPF, o respectivo número da carteira de

identidade, cargo ou atividade exercida, endereço residencial e telefone dos colaboradores disponibilizados para a prestação de serviços, quando da ocorrência de serviços nas dependências da CONTRATANTE, bem como, informar as ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias;

6.2.22. Substituir da execução do contrato, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, qualquer colaborador cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina, ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas;

6.2.23. Capacitar equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, sem ônus para a Enap, sempre que se fizer necessário, considerando a evolução tecnológica ou mudança de tecnologia realizada pelo Órgão em seu ambiente computacional.

6.2.24. Assegurar, a continuidade dos serviços independente dos problemas de natureza administrativa e/ou trabalhistas que possam afetar a CONTRATADA;

6.2.25. Utilizar colaboradores habilitados e com conhecimentos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

6.2.26. Instruir seus colaboradores, quando o serviço for executado nas dependências da CONTRATANTE, quanto à necessidade de acatar as Normas Internas da Administração e segurança;

6.2.27. Instruir seus colaboradores a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

6.2.28. Em caso de entrada de equipamentos da CONTRATADA nas dependências do CONTRATANTE, este deverá atender às Normas de Segurança do CONTRATANTE conforme Instrução Normativa nº 01/2010, Decreto nº 7.746/2012 e demais normas relativas à Segurança da Informação e Comunicações no âmbito da Enap;

6.2.29. Atender, no que couberem, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão – SLTI/MP.

6.2.30. Apresentar, em conjunto com a fatura de serviços mensais, os comprovantes de regularidade da situação fiscal, conforme determina o inciso XIII do art. 55 da Lei nº 8.666/93.

6.3. Em caso de descumprimento, são considerados como **gravidade de infração 02**, os seguintes deveres e responsabilidades:

6.3.1. Acatar todas as disposições contidas no Termo de Referência e Anexos, sob pena de incorrer em penalidade, inclusive com aplicação do Acordo de Nível Mínimo de Serviço;

6.3.2. Observar e atender a todas as normas, instruções e ordens internas emanadas pela CONTRATANTE, além da legislação pertinente, referente à contratação do serviço;

6.3.3. Atender às convocações da CONTRATANTE de acordo com os prazos e condições estabelecidas no Termo de Referência, apresentando sempre que solicitadas todas as informações e esclarecimentos;

6.3.4. Executar os serviços solicitados formalmente pela CONTRATANTE de acordo com as suas características e com as cláusulas do Contrato firmado, bem como, daquelas constantes no Edital de licitação e seus anexos;

6.3.5. Não veicular publicidade acerca dos serviços prestados à CONTRATANTE, sem prévia autorização desta;

6.3.6. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

6.4. Em caso de descumprimento, são considerados como **gravidade de infração 03**, os seguintes deveres e responsabilidades:

6.4.1. Manter, durante toda a execução dos serviços, as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo licitatório e posteriores necessidades de mudanças tecnológicas, devidamente informadas;

6.4.2. Manter sigilo, sob pena de responsabilizar-se civil e penalmente, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações e às regras de negócio;

6.4.3. Observar sempre, na execução dos serviços, as normas de segurança da CONTRATANTE;

6.4.4. Abster-se de comercializar, no todo ou em parte, qualquer produto gerado a partir do Contrato resultante do Termo de Referência, sob pena de rescisão contratual, podendo inclusive responder por ações judiciais decorrentes do não cumprimento deste item;

6.4.5. Responder por quaisquer prejuízos que seus colaboradores ou

Preposto(s) causar ao patrimônio da CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de ação ou omissão, procedendo imediatamente aos reparos e/ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente;

6.4.6. Recrutar e contratar mão-de-obra qualificada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CONTRATANTE, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes da sua condição de empregadora, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências e promoções;

6.4.7. Manter em dia todos os direitos pecuniários de seus colaboradores, tais como horas extras, adicionais noturnos, indenizações e outras vantagens, de forma que não sejam os trabalhos da CONTRATANTE prejudicados em função de reivindicações por parte dos colaboradores da CONTRATADA;

6.4.8. Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e a quaisquer outras derivadas ou conexas com o contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, inexistente qualquer vínculo empregatício entre seus colaboradores e/ou Preposto(s) e a CONTRATANTE;

6.5. Em caso de descumprimento, são considerados como **gravidade de infração 04**, os seguintes deveres e responsabilidades:

6.5.1. Assumir todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas seus colaboradores no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências da CONTRATANTE;

6.5.2. Assegurar, a continuidade dos serviços independente dos problemas de natureza administrativa e/ou trabalhistas que possam afetar a CONTRATADA;

6.5.3. Assegurar, nos casos de desastres naturais, acidentes, falhas de equipamentos, falhas de segurança, perda de serviços e ações intencionais, que por ventura possam ocorrer em seu ambiente, à continuidade da prestação dos serviços, por meio da execução de ações de contingência, visando à recuperação das operações a tempo de não causar paralisação dos serviços prestados à CONTRATANTE;

6.5.4. É vedada a subcontratação total ou parcial os serviços, não sendo permitida, outrossim, a associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência total ou parcial do objeto do contrato;

6.6. Em caso de descumprimento, são considerados como **gravidade de infração 05**, os seguintes deveres e responsabilidades:

6.6.1. 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 a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

6.7. Em caso de descumprimento, são considerados como **gravidade de infração 06**, os seguintes deveres e responsabilidades:

6.7.1. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de colaborador que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;

6.7.2. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nos termos do inc. XXXIII, art. 7º da Constituição Federal de 1988;

6.8. Em caso de descumprimento, são considerados como **gravidade de infração 07**, os seguintes deveres e responsabilidades:

6.8.1. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993;

6.9. Em caso de descumprimento, são considerados como **gravidade de infração 08**, os seguintes deveres e responsabilidades:

6.9.1. Não obter mais de 04 (quatro) advertências escritas no período correspondente ao início e ao fim de renovação anual do contrato, ou seja, a quarta advertência contemplará a sanção correspondente.

## 7. CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 7.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;
- 7.2. Encaminhar formalmente a demanda, preferencialmente por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- 7.3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita;  
Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com a prestação dos serviços de Tecnologia da Informação;
- 7.4. Prever que 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, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração, justificando os casos em que isso não ocorrer;
- 7.5. Proporcionar à CONTRATADA as condições necessárias à execução regular do Contrato, permitindo o acesso dos profissionais desta às suas dependências, quando necessário;
- 7.6. Fornecer à CONTRATADA todo tipo de informação interna essencial à realização dos serviços, atentando ao quesito de segurança e sigilo de dados;
- 7.7. Realizar, durante a execução contratual a fiscalização para fins de manutenção da qualificação técnica, regularidade fiscal e trabalhista de atendimento ao contrato;
- 7.8. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado (fiscal técnico), anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.
- 7.8.1. Entretanto, a presença do fiscal do Contrato não diminuirá a responsabilidade da CONTRATADA por quaisquer irregularidades resultantes de imperfeições técnicas;
- 7.9. Comunicar prontamente à CONTRATADA qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o recebimento de artefatos que estejam em desacordo com as especificações e condições estabelecidas no Termo de Referência;
- 7.10. Pagar à CONTRATADA, os valores relativos aos serviços entregues, homologados e aceitos, conforme forma e prazo estabelecido em Contrato, Termo de Referência e Anexos;
- 7.11. Propor a aplicação das penalidades previstas para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais ou aceitar, quando cabível técnica e administrativamente, as justificativas apresentadas pela CONTRATADA;
- 7.12. Verificar a regularidade da situação fiscal e dos recolhimentos sociais trabalhistas da CONTRATADA conforme determina a lei, antes de efetuar o pagamento devido;
- 7.13. Comunicar por escrito à CONTRATADA as modificações realizadas nas Metodologias utilizadas pela CONTRATANTE;
- 7.14. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 7.15. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- 7.16. Efetuar, quando houver, as retenções tributárias devidas sobre o valor da fatura de serviços da CONTRATADA;
- 7.17. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:
- 7.17.1. Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente ao preposto ou responsável indicado pela CONTRATADA, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
- 7.17.2. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa CONTRATADA;
- 7.17.3. Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da CONTRATADA, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e
- 7.18. Responsabilizar-se pela infraestrutura física considerando: sala, mesa, cadeira e telefone; para os serviços, eventualmente, prestados nas suas dependências.
- 7.19. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010, que dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da administração pública federal;

7.20. Permitir e viabilizar a integração do sistema de controle de demandas da CONTRATADA ao sistema de gerenciamento de demandas da Enap;

7.21. Exigir o imediato afastamento e substituição de qualquer empregado ou preposto que não mereça confiança no trato do serviço, que produza complicações para a fiscalização, que adote postura inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe foram atribuídas.

7.22. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010, que dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da administração pública federal.

## **8. CLÁUSULA OITAVA – DO PAGAMENTO**

8.1. O desembolso para os serviços do Itens de Desenvolvimento de Novos Sistemas e Manutenções de Sistemas será efetuado exclusivamente por produtos entregues;

8.2. Os pagamentos referentes aos serviços dos Itens de Sustentação e Operação de Sistemas serão realizados mensalmente no volume referente a efetiva prestação do serviço.

8.3. O objeto deste Termo de Referência será pago proporcionalmente, conforme o atendimento das metas estabelecidas nos Níveis Mínimos de Serviços.

8.4. Além do atendimento aos Níveis Mínimos de Serviços, deve-se observar ainda:

8.4.1. Conforme disposto no art. 55, inc. XIII da Lei nº 8.666/93, é obrigação da CONTRATADA manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

8.5. O pagamento será efetuado mensalmente, por meio de depósito bancário em conta corrente da Contratada, mediante a apresentação de Nota Fiscal ou Fatura pela CONTRATADA, que deverá conter o detalhamento dos serviços executados, conforme disposto no art. 73 da Lei nº 8.666, de 1993, observado o disposto no art. 35 da IN nº 02, de 30/04/2008 e os seguintes procedimentos:

8.5.1. Ateste da Nota Fiscal apresentada;

8.5.2. Emissão do TERMO DE ACEITE DEFINITIVO – TAD, na forma e prazo preestabelecido, após verificação de conformidade do serviço recebido com as especificações constantes do Termo de Referência.

8.6. É facultado a CONTRATADA encaminhar Nota Fiscal ou Fatura acompanhada da regularidade fiscal, através de consulta "on-line" ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei 8.666/93.

8.7. O não encaminhamento dos documentos citados no item anterior não impedirá o pagamento mas caso a CONTRATANTE constate a situação de irregularidade da CONTRATADA junto ao SICAF, a CONTRATADA sofrerá advertência, por escrito, no sentido de que, em prazo de 05 dias úteis, regularize sua situação junto ao SICAF ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa, sob pena de rescisão do contrato.

8.8. O pagamento será efetuado em conformidade com o contido no Procedimento de Aceitação do Serviço.

8.9. Até o **5º (quinto) dia útil do mês**, CONTRATADA deverá encaminhar os RELATÓRIOS MENSAIS de faturamento referentes ao mês anterior, conforme a seguir:

8.9.1. O RELATÓRIO MENSAL DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS que deverá conter:

8.9.1.1. .Nº das Ordens de Serviço atendidas;

8.9.1.2. Nome do Sistema ou Projeto;

8.9.1.3. Descrição dos Serviços;

8.9.1.4. Prazo previsto para conclusão dos serviços;

8.9.1.5. Tempo real de conclusão

8.9.1.6. Avaliação do Usuário;

8.9.1.7. Indicadores calculados conforme ANEXO I - Prazos e níveis mínimos de serviço; e

8.9.1.8. Contagens aceitas ou validadas.

8.9.2. O RELATÓRIO MENSAL DE SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS que deverá conter:

8.9.2.1. Nº dos chamados atendidos;

8.9.2.2. Nome do sistema sustentado;

8.9.2.3. Nome do serviço executado;

8.9.2.4. Prazo previsto para conclusão dos serviços;

- 8.9.2.5. Tempo real de conclusão;
- 8.9.2.6. Avaliação do usuário para cada chamado; e
- 8.9.2.7. Indicadores calculados conforme ANEXO - Prazos e níveis mínimos de serviço.

8.10. A Enap poderá, a qualquer momento, solicitar alterações nos RELATÓRIOS MENSAIS, sendo que as alterações surtirão efeito a partir do mês subsequente.

8.11. A Escola, em até 15 (quinze) dias úteis, realizará a aferição dos RELATÓRIOS MENSAIS apresentados pela CONTRATADA validando o cumprimento do ANEXO I - Prazos e níveis mínimos de serviço, aferição dos ajustes de pagamento em caso de não cumprimento do Nível de Serviço, e retornará à CONTRATADA para manifestação de concordância ou discordância de faturamento.

8.12. A CONTRATADA, em até **05 (cinco) dias úteis** após a notificação da Escola, deverá manifestar concordância ou discordância das aferições realizadas pelo Órgão. Em caso de não manifestação por parte da CONTRATADA, será considerado CONCORDÂNCIA TÁCITA.

8.13. Em caso de manifestação de discordância, por parte da CONTRATADA, a mesma deverá encaminhar a exposição dos motivos e o Gestor do Contrato irá convocar uma reunião para esclarecimentos, em no máximo **03 (três) dias úteis** da manifestação da discordância, onde deverão participar, no mínimo, o Preposto, o Gestor e os Fiscais do Contrato e outros que poderão ser convocados, se necessário.

8.14. Em caso de manifestação de concordância ou concordância tácita, por parte da CONTRATADA, o Gestor do Contrato emitirá autorização de faturamento a CONTRATADA que deverá encaminhar NOTA FISCAL (NF), com prazo mínimo de validade de **30 (trinta) dias**, e demais documentos necessários ao processo de pagamento.

8.15. O pagamento será efetuado até o **5º (quinto) dia útil** após recebimento da nota fiscal e/ou fatura e após liberação da respectiva Nota Fiscal/Fatura, devidamente atestada pelo Gestor do Contrato, sendo efetuada a retenção de tributos e contribuições sobre o pagamento, conforme determina a Instrução Normativa nº 791, de 10 de dezembro de 2007, da Secretaria da Receita Federal.

8.16. O CONTRATANTE certificará o recebimento do objeto contratado, os valores a serem retidos a título de tributos, em qualquer espécie, indicando a forma, os prazos, o respectivo agente arrecadador e eventuais obrigações acessórias.

8.17. Junto com a Nota Fiscal/Fatura deverão ser encaminhados os relatórios contendo a demonstração detalhada da efetiva medição, por meio de pontos de função, devidamente aprovada pelo Fiscal do Contrato.

8.18. Caso haja aplicação de multa, o valor poderá descontado de qualquer fatura ou do crédito existente no CONTRATANTE em favor da CONTRATADA, ou ainda deduzido da garantia contratual, a qual deverá, neste caso, ter seu valor reposto em até **10 (dez) dias úteis**.

8.19. O pagamento se restringirá aos serviços demandados no período, efetivamente executados e aceitos integralmente, para cada Ordem de Serviço, dentro dos padrões de qualidade, disponibilidade e desempenho estipulados pela Enap.

8.20. A Enap se reserva o direito de suspender o pagamento relativo às Ordens de Serviço quando os serviços executados não estiverem de acordo com as especificações e/ou padrões de qualidade, até que sejam corrigidos os problemas identificados.

8.21. Para fins de cálculos serão considerados até dois dígitos após a vírgula decimal.

8.22. O pagamento será realizado em conta corrente da CONTRATADA.

8.23. Qualquer erro ou omissão que venha a constar da documentação fiscal ou da fatura será objeto de correção pela CONTRATADA, implicando em suspensão do prazo de pagamento, até que o problema seja definitivamente regularizado.

8.24. O pagamento somente será efetuado se a CONTRATADA mantiver, durante a vigência do Contrato, todas as condições de habilitação, cuja consulta será feita via on-line no SICAF. Caso a CONTRATADA não seja cadastrada, deverá fazer prova de regularidade dos documentos de controle de arrecadação de tributos e contribuições federais junto ao CONTRATANTE.

8.25. A Enap reserva-se o direito de não realizar o pagamento se, no ato de atestar o documento de cobrança, a prestação dos serviços não estiver de acordo com as definições do Contrato.

8.26. Se por qualquer motivo alheio à vontade da Enap, não forem realizados os serviços, não haverá obrigação de pagamento, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

8.27. Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela CONTRATANTE, ao valor devido acrescentar-se-á a atualização financeira. Sua apuração far-se-á da data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano,



mediante aplicação das seguintes fórmulas:

Onde:

$$I = (TX/100)/365$$

Onde:

*I* = Índice de atualização financeira;

*TX* = Percentual da taxa de juros de mora anual;

*EM* = Encargos moratórios;

*N* = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

*VP* = Valor da parcela em atraso.

## **9. CLÁUSULA NONA – DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES**

9.1. A Contratada obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, e mediante Termo Aditivo, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, no montante de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, de acordo com os parágrafos primeiro e segundo constantes do Art. 65 da Lei nº 8.666/93.

9.2. Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder os limites estabelecidos em Lei, salvo as supressões resultantes de acordos celebrados entre os Contratantes

## **10. CLÁUSULA DÉCIMA – DA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E ACEITE**

10.1. Será utilizada a metodologia descrita no Termo de Referência, no Edital e seus Anexos para a avaliação do serviço e fornecimento, que serão recebidos mediante aceite e atesto pelo fiscal do contrato na respectiva Nota Fiscal/Fatura.

10.2. A Contratada deverá indicar na Nota Fiscal/Fatura o número do contrato firmado com a Enap.

## **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

11.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 6º do Decreto nº 2.271, de 1997.

11.2. O representante da Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

11.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

11.4. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos aspectos mencionados no art. 34 da Instrução Normativa SLTI/MP nº 02, de 2008, quando for o caso.

11.5. O fiscal ou gestor do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.6. 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 neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

11.7. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.8. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.9. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo IV (Guia de Fiscalização dos Contratos de Terceirização) da Instrução Normativa SLTI/MP nº 02, de 2008, aplicável no que for pertinente à contratação.

11.10. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as rotinas

previstas neste instrumento.

11.11. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA GARANTIA CONTRATUAL**

12.1. O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias após a assinatura do Termo de Contrato ou aceite do instrumento equivalente, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento.) do valor do Contrato, que será liberada de acordo com as condições previstas neste Edital, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

12.1.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

12.1.2. O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Contratante a promover a retenção dos pagamentos devidos à Contratada, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor do contrato a título de garantia, a serem depositados junto à Caixa Econômica Federal, com correção monetária, em favor da Contratante.

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

12.2.1. prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

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

12.2.3. as multas moratórias e punitivas aplicadas pela Contratante à Contratada;

12.3. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

12.4. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.

12.5. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, contados da data em que for notificada.

12.6. O Contratante não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

12.6.1. caso fortuito ou força maior;

12.6.2. alteração, sem prévia anuência da seguradora, das obrigações contratuais;

12.6.3. descumprimento das obrigações pela Contratada decorrentes de atos ou fatos praticados pelo Contratante;

12.6.4. atos ilícitos dolosos praticados por servidores do Contratante.

12.7. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas neste item.

12.8. Será considerada extinta a garantia:

12.8.1. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

12.8.2. no prazo de três meses após o término da vigência, caso a Contratante não comunique a ocorrência de sinistros.

## **13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA SUBCONTRATAÇÃO E DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

13.1. Não será admitida a subcontratação do objeto deste instrumento.

13.2. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

## **14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS SANÇÕES**

14.1. Observado os princípios da ampla defesa e do contraditório serão aplicadas penalidades nos casos de infrações administrativas descritas a seguir:

14.1.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 8.666/1993, da Lei nº 10.520/2002 e do Decreto nº 5.450/2005, a licitante/adjudicatária que:

- a) não assinar o contrato quando convocada dentro do prazo de validade da proposta;
- b) deixar de executar total ou parcialmente o contrato;
- c) apresentar documentação falsa;
- d) deixar de entregar os documentos exigidos no certame;
- e) não manter a sua proposta dentro do prazo de validade;
- f) comportar-se de modo inidôneo;
- g) cometer fraude fiscal;
- h) fizer declaração falsa;
- i) ensejar o retardamento da execução do certame;
- j) falhar ou fraudar na execução do contrato.

14.1.2. A licitante/adjudicatária que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem anterior ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

14.1.2.1. suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de licitar e contratar com a Enap pelo prazo de até 2 (dois) anos;

14.1.2.2. impedimento de licitar e de contratar com a Administração Pública Federal e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos;

14.1.2.3. declaração de inidoneidade prevista no art. 87, IV, da Lei nº 8.666/1993

14.1.3. A CONTRATADA estará sujeita às sanções administrativas pelo não cumprimento das obrigações elencadas nestes deste documento, conforme tabela abaixo:

GRAU DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS	
GRAVIDADE DA INFRAÇÃO	CORRESPONDÊNCIA
01	Advertência escrita
02	Multa de 0,3% sobre o valor global do Contrato.
03	Multa de 0,5% sobre o valor global do Contrato.
04	Multa de 1% sobre o valor global do Contrato.
05	Multa de 2% sobre o valor global do Contrato.
06	Multa de 3% sobre o valor global do Contrato.
07	Multa de 5% sobre o valor global do Contrato.
08	Multa de 10% sobre o valor global do Contrato.

**Tabela 13 do TR: Grau de Sanções Administrativas**

14.1.4. Além das sanções previstas nos itens anteriores, estará a CONTRATADA sujeita a sanções, em função dos indicadores abaixo da faixa de ajuste estabelecidos, conforme indicadores e critérios previstos no previstos no ANEXO I - Prazos e níveis mínimos de serviço.

14.1.5. De forma similar ao estabelecido para os ajustes nos pagamentos a partir da aferição do Nível de Serviços, é possível que a CONTRATADA receba mais de uma sanção administrativa num mesmo período de faturamento, de forma cumulativa.

14.1.6. No caso de inexecução total ou parcial do contrato, a Enap poderá, garantida a defesa prévia e o contraditório, rescindir o contrato e/ou aplicar as sanções administrativas previstas no art. 87 da Lei 8.666/93.

14.1.7. No processo de aplicação de penalidades e da incidência de multas em razão do Nível Mínimo de Serviço é assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa;

14.1.8. Os valores de multas não pagos serão descontados da garantia prestada pela CONTRATADA;

14.1.9. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a CONTRATADA pela diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrada judicialmente;

14.1.10. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e no caso de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, a LICITANTE será descredenciada por igual período, sem prejuízo de outras sanções previstas neste Termo de Referência e demais cominações legais;

14.1.11. A declaração de impedimento para licitar com a Administração Pública dar-se-á pela autoridade máxima do órgão CONTRATANTE, nos termos da Lei nº 8.666, de 1993;

14.1.12. Os Indicadores de Atendimento citados poderão sofrer alterações durante a vigência contratual, desde que não configure descaracterização do objeto licitado e não ocasione acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidos pelo art. 65, § 1º, da Lei 8.666/1993;

14.1.13. As aplicações das sanções previstas neste instrumento deverão ser precedidas de contraditório e ampla defesa.

## **15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PRAZOS E NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**

15.1. O ANEXO I, descreve os prazos e o nível de serviço, que deverá ser cumprido pela CONTRATADA no atendimento das demandas e ordens de serviço.

## **16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO**

16.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 78 da Lei 8.666, de 1993, com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízos das sanções aplicáveis.

16.2. São motivos para rescisão do presente Contrato:

I - o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

II - o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;

III - a lentidão do seu cumprimento, levando a Administração a comprovar a impossibilidade da conclusão do fornecimento, nos prazos estipulados;

IV - o atraso injustificado da prestação dos serviços;

V - a paralisação do fornecimento, sem justa causa e prévia comunicação à Contratante;

VI - A subcontratação, fusão, cisão ou incorporação sem com o consentimento prévio e por escrito da Contratante ou que afetem a boa execução do Contrato;

VII - o desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;

VIII - o cometimento reiterado de faltas na sua execução, anotadas na forma do § 1º do art. 67, da Lei nº 8.666/93;

IX - a decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;

X - a dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;

XI - a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;

XII - razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinado a Contratante e exaradas no processo administrativo a que se refere o Contrato;

XIII - a supressão, por parte da Administração, de obras, serviços ou compras, acarretando modificação do valor inicial do Contrato além do limite permitido no § 1º do Art. 65, da Lei nº 8.666/93;

XIV - a suspensão de sua execução, por ordem escrita da Administração, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado ao contratado, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;

XV - o atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pela Administração decorrentes de obras, serviços ou fornecimento, ou parcelas destes, já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado ao contratado o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;

XVI - a não liberação, por parte da Administração, de área, local ou objeto para execução de obra, serviço ou fornecimento, nos prazos contratuais, bem como das fontes de materiais naturais porventura especificadas no Anexo I do Edital;

XVII - a ocorrência de caso fortuito ou de força maior regularmente comprovada, impeditiva da execução deste Contrato;

XVIII - descumprimento do disposto no Inciso V do Art. 27, da Lei nº 8.666/93, sem prejuízo das sanções penais cabíveis.

XIX - descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não

manutenção das condições de habilitação.

16.3. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurado a CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

16.4. A rescisão deste Contrato poderá ser:

I - determinada por ato unilateral e por escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII, e XVII do Art. 78, da Lei nº 8666/93;

II - amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração; e

III - judicial, nos termos da legislação.

16.5. A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

16.6. Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos XII a XVII do Art. 78, da Lei nº 8.666/93, sem que haja culpa da Contratada, será esta ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo ainda direito a:

I - devolução de garantia;

II - pagamentos devidos pela execução do Contrato até a data da rescisão; e

III - pagamento do custo da desmobilização.

16.7. Ocorrendo impedimento, paralisação ou sustação do Contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente por igual tempo.

16.8. A rescisão por descumprimento das cláusulas contratuais acarretará a retenção dos créditos decorrentes deste Contrato, até o limite dos prejuízos causados à Contratante, além das sanções previstas neste Instrumento.

16.9. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE nos casos de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

16.10. O termo de rescisão será precedido de Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

I - balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

II - relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

III - indenizações e multas.

## 17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO

17.1. O preço consignado no Contrato, conforme previsto no Decreto nº 1.054, de 7/2/1994, será reajustado no que couber, para mais ou para menos, observado o interregno mínimo de um ano, contado a partir da data limite para a apresentação da proposta, desde que prorrogada a vigência do contrato, pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA/IBGE, com base na seguinte fórmula:

$$R = \left[ \frac{(I - I_0) \cdot P}{I_0} \right] / P$$

Em que:

a) **Para o primeiro reajuste:**

R = reajuste procurado

I = número índice relativo ao mês do reajuste

I<sub>0</sub> = número índice relativo ao mês da data limite para apresentação da proposta

P = preço atual dos serviços

b) **Para os reajustes subsequentes:**

R = reajuste procurado

I = número índice relativo ao mês do novo reajuste

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

P = preço do serviço atualizado até o último reajuste efetuado

17.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 01 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

17.3. Caso o índice estabelecido para o reajustamento venha a ser extinto, ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado em substituição o que vier a ser determinado pela legislação em vigor.

17.4. Os reajustes serão precedidos de solicitação CONTRATADA.

## 18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

18.1. Da decisão de rescisão contratual unilateral caberá recurso, no

prazo de 05 (cinco) dias úteis da notificação à Coordenação-Geral de Administração, ficando sobrestada a mesma até o julgamento do pleito.

#### 19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS VEDAÇÕES

19.1. É vedado à CONTRATADA:

- caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;
- interromper a execução contratual sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei;
- transferir a outrem, no todo ou em parte, as obrigações oriundas da contratação, sem prévia e
- expressa anuência da CONTRATANTE.

#### 20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – DOS CASOS OMISSOS

20.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, seguindo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais de licitações e contratos administrativos e subsidiariamente, seguindo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor e normas e princípios gerais dos contratos.

#### 21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA PUBLICAÇÃO

21.1. A Contratante providenciará a publicação deste Contrato, por extrato, no Diário Oficial da União, conforme determina o Parágrafo Único, do Art. 61, da Lei nº 8.666/93 e suas alterações.

#### 22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DO FORO

22.1. As partes elegem o foro da Seção Judiciária Federal do Distrito Federal, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas que surgirem na execução do presente Instrumento.

22.2. E por assim estarem justas e acertadas, foi lavrado o presente instrumento e disponibilizado por meio eletrônico através do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, conforme RESOLUÇÃO nº 09, de 04 de agosto de 2015, publicada no Boletim Interno da Escola, para todos os fins de direito, o qual, depois de lido e achado conforme, perante duas testemunhas, a todo o ato presente, vai pelas partes assinado, as quais se obrigam a cumpri-lo.

<b>CONTRATANTE</b>  (Assinado eletronicamente) <b>FRANCISCO GAETANI</b> Presidente	<b>CONTRATADA</b>  (Assinado eletronicamente) <b>PAULO ROBERTO GUIMARÃES JÚNIOR</b> Websis Tecnologia e Sistemas Ltda-Me.
--	---

<b>TESTEMUNHAS:</b> Nome: (Assinado eletronicamente)	Nome: (Assinado eletronicamente)
---	----------------------------------

### ANEXO I PRAZOS E NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

#### 1. INTRODUÇÃO

1.1. Este ANEXO discrimina os prazos e o nível de serviço que deverá ser cumprido pela CONTRATADA no atendimento das demandas e ordens de serviço.

1.2. O prazo ou o tempo necessário à Enap para verificação ou validação dos produtos desenvolvidos não será o computado no prazo da CONTRATADA e, conseqüentemente, não computado para aferição do Nível de Serviço.

#### 2. PRAZOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS – MODALIDADE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

2.1. O prazo para execução dos serviços Desenvolvimento e Manutenção Evolutiva da Modalidade Desenvolvimento de Sistemas será conforme tabela abaixo, variando pelo tamanho funcional da Ordem de Serviço.

<b>Prazo máximo para conclusão do serviço após emissão da OS em dias úteis</b>	
<b>Tamanho do serviço em Ponto</b>	<b>Desenvolvimento, Manutenção</b>

de Função	Evolutiva
Inferior a 01 PF	02
Até 10	05
11 - 20	10
21 - 40	20
41 - 70	25
71- 100	35

**Tabela 1: Prazos para execução dos serviços de Desenvolvimento ou Manutenção Evolutiva**

2.2. Os prazos para execução do serviço Documentação de Sistema da Modalidade Desenvolvimento de Sistemas será conforme tabela abaixo, variando pelo tamanho funcional da Ordem de Serviço.

Prazo máximo para conclusão do serviço após emissão da OS em dias úteis	
Tamanho do sistema ou funcionalidade a ser documentada em Ponto de Função	Documentação de Sistemas
Inferior a 01 PF	02
Até 10	03
11 - 20	05
21 - 40	10
41 - 70	15
71- 100	20

**Tabela 2: Prazos para execução do serviços de Documentação de Sistema**

2.3. Os prazos para execução do serviço Implantação de Sistema da Modalidade Desenvolvimento de Sistemas será conforme tabela abaixo, variando pelo tamanho funcional da Ordem de Serviço.

Prazo máximo para conclusão do serviço após emissão da OS em dias úteis	
Tamanho do sistema ou funcionalidade a ser implantada em Ponto de Função	Implantação de Sistema
Inferior a 01 PF	01
Até 10	02
11 - 20	05
21 - 40	10
41 - 70	15
71- 100	20

**Tabela 3: Prazos para execução do serviço de Implantação de Sistema**

2.4. Prazos para os serviços cujo tamanho funcional seja superior a 100 PF seguirá somando-se a diferença nos prazos, de acordo com prazos previstos em tabela. Exemplos:

- a) 100 PF = 35 dias úteis.
- b) 165 PF = 60 dias úteis.
- c) 100 PF = 35 dias úteis.
- d) 115 PF = 45 dias úteis

### 3. PRAZOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS - MODALIDADE SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS

3.1. Os prazos para execução dos serviços da Modalidade Sustentação de Sistemas será conforme tabela abaixo e variando conforme criticidade indicada para cada sistemas sustentado.

SERVIÇO	PRAZO PARA CONCLUSÃO
Manutenção Corretiva	<b>04 (quatro) horas corridas</b> para sistemas classificados como <b>CRÍTICOS</b> .
	<b>08 (oito) horas corridas</b> para sistemas classificados como <b>NÃO CRÍTICOS</b> .
Suporte ao Usuário	<b>08 (oito) horas corridas</b> .
Consultas Técnicas	<b>Acordado</b> na abertura da Ordem de Serviço.
Treinamento de Usuário	<b>Acordado</b> na abertura da Ordem de Serviço.
Publicação de Conteúdo	<b>04(quatro) horas corridas</b> .
Suporte Administrativo ao Sítio	<b>04(quatro) horas corridas</b> .
Suporte Web Designer	<b>Acordado</b> na abertura de Ordem de Serviço.

**Tabela 4: Prazos para execução das demandas de Serviços de Sustentação**

### 4. NÍVEL DE SERVIÇO

4.1. A CONTRATADA deverá cumprir o Nível de Serviço, conforme disposto no Termo de Referência e seus anexos; caso contrário será aplicada o **Fator de Ajuste no Pagamento (FAP)** correspondente.

4.2. O Nível de Serviço será apurado por conjunto de **Indicadores de Nível de Serviço** que irão auferir a qualidade observada nos entregáveis assim

como atendimento dos prazos.

4.3. Para fins de cálculos serão considerados até 02 (dois) dígitos após a vírgula decimal.

4.4. A CONTRATADA deverá prestar os serviços e atender aos níveis de qualidade e cumprimento de prazos estabelecidos pelos **Indicadores de Nível de Serviço** descritos abaixo:

4.5. **Indicadores de Nível de Serviço Aplicados para Modalidade de Desenvolvimento de Sistemas**

4.5.1. **Índice de Defeitos de Qualidade (IDQ)**

<b>Índice de Defeitos de Qualidade (IDQ)</b>	
<b>Finalidade:</b>	Garantir a qualidade da entrega dos produtos evitando elevado número de defeitos.
<b>Instrumento de Medição:</b>	Pela equipe técnica da fiscalização, a partir de registros no SGD-TI e ferramenta de testes.
<b>Periodicidade:</b>	Por entrega
<b>Mecanismo de Cálculo:</b>	$IDQ = \Sigma DIE / \Sigma PF$ ou $IDQ = \Sigma DIE / \Sigma UST$ Onde: <b>IDQ:</b> Índice de Defeitos de Qualidade; <b>DIE:</b> Defeitos Identificados na Entrega; <b>PF:</b> Pontos de Função detalhados para o serviço.
<b>Critérios de Avaliação:</b>	Será considerado DEFEITO qualquer desconformidade com a metodologia, processos, especificações negociais, padrões técnicos de desempenho, arquiteturas, plataforma tecnológica estabelecidos pela Enap.
<b>Fator de Ajuste no Pagamento aplicado ao IDQ (FAP_IDQ)</b>	
<b>FAP_IDQ = 0%</b> , para <b>IDQ &lt;= 0,05</b>	
<b>FAP_IDQ = 5%</b> , para <b>IDQ &gt; 0,05</b>	
<b>FAP_IDQ = 10%</b> , para <b>IDQ &gt; 0,10</b>	
<b>FAP_IDQ = 15%</b> , para <b>IDQ &gt; 0,15</b>	
<b>Sanções Contratuais</b>	
Além do ajuste no faturamento, será aplicada sanção contratual, conforme critérios abaixo: <b>IDQ &gt; 0,15:</b> Gravidade de <b>Infração 01</b> <b>IDQ &gt; 0,2:</b> Gravidade de <b>Infração 06</b> <b>IDQ &gt; 0,3:</b> Gravidade de <b>Infração 08</b>	

4.5.2. **Índice de Desconformidades de Qualidade dos Artefatos (IDQA)**

<b>Índice de Defeitos de Qualidade dos Artefatos (IDQA)</b>	
<b>Finalidade:</b>	Garantir a qualidade da entrega dos artefatos relativos aos produtos.
<b>Instrumento de Medição:</b>	Pela equipe técnica da fiscalização, a partir de registros no SGD-TI e ferramenta de testes.
<b>Periodicidade:</b>	Por entrega
<b>Mecanismo de Cálculo:</b>	$IDQA = \Sigma DIA / \Sigma IA$ Onde: <b>IDQA:</b> Índice de Desconformidade de Qualidade dos Artefatos; <b>DIA:</b> Desconformidades Identificadas nos Artefatos; <b>IA:</b> Itens Avaliados.
<b>Critérios de Avaliação:</b>	Entende-se por artefatos o conjunto de documentos/produtos produzidos no processo de software. Ex: Caso de Uso, História de Usuário, Modelo de Dados, Dicionário de Dados... etc.
<b>Fator de Ajuste no Pagamento aplicado ao IDQA (FAP_IDQA)</b>	
<b>FAP_IDQA= 0 %</b> , para <b>IDQA &lt;= 0,10</b>	
<b>FAP_IDQA= 5%</b> , para <b>IDQA &gt; 0,10</b>	
<b>FAP_IDQA= 10%</b> , para <b>IDQA &gt; 0,20</b>	
<b>FAP_IDQA= 15%</b> , para <b>IDQA &gt; 0,30</b>	
<b>Sanções Contratuais</b>	
Além do ajuste no faturamento, será aplicada sanção contratual conforme especificado abaixo: <b>IDQA &gt; 0,30:</b> Gravidade de <b>Infração 01</b> <b>IDQA &gt; 0,35:</b> Gravidade de <b>Infração 06</b> <b>IDQA &gt; 0,35:</b> Gravidade de <b>Infração 08</b>	

4.5.3. **Índice de Desconformidades de Prazos (IDP)**

<b>Índice de Desconformidades de Prazos (IDP)</b>	
<b>Finalidade:</b>	Garantir o prazo de entrega dos produtos.
<b>Instrumento de Medição:</b>	Pela equipe técnica da fiscalização, a partir de registros no SGD-TI.
<b>Periodicidade:</b>	Por entrega
<b>Mecanismo de Cálculo:</b>	$IDP = \Sigma AE / \Sigma PPS$ Onde: <b>IDP:</b> Índice de Desconformidade de Prazos; <b>AE:</b> Atraso para Entrega; <b>PPS:</b> Prazo Previsto para o Serviço.
<b>Critérios de Avaliação:</b>	Os dias de atraso não justificados são calculados através da quantidade de dias corridos existentes entre a data real de entrega e a data de prevista para entrega, apresentada pela CONTRATADA sem justificativa pertinente. Para fins de cálculos, findo o prazo de entrega, serão computados os dias de finais de semana e feriados. As variáveis da fórmula poderão ser calculadas em dias ou horas, de acordo com o prazo previsto para o serviço. O prazo previsto para execução do serviço deverá estar declarado na OS.
<b>Fator de Ajuste no Pagamento aplicado ao IDP (FAP_IDP)</b>	
<b>FAP_IDP = 0%</b> , para <b>IDP &lt;= 0,20</b>	
<b>FAP_IDP = 5%</b> , para <b>IDP &gt; 0,20</b>	



<b>FAP_IDP = 10%</b> , para <b>IDP &gt; 0,25</b>
<b>FAP_IDP = 15%</b> , para <b>IDP &gt; 0,30</b>
<b>Sanções Contratuais</b>
Além do ajuste no faturamento, será aplicada sanção contratual conforme especificado abaixo: <b>IDP &gt; 0,30</b> : Gravidade de <b>Infração 01</b> <b>IDP &gt; 0,35</b> : Gravidade de <b>Infração 06</b> <b>IDP &gt; 0,40</b> : Gravidade de <b>Infração 08</b>

#### 4.5.4. Ajuste no Pagamento Aplicado à Modalidade de Desenvolvimento de Sistemas

4.5.4.1. Para o cálculo do Fator de Ajuste no Pagamento (FAP), conforme aferição dos indicadores supracitados será aplicada a seguinte fórmula:

<b><math>FAP = FAP_{IDQ} + FAP_{IDQA} + FAP_{IDP}</math></b>
Onde: <b>FAP</b> = Fator de Ajuste no Pagamento <b>FAP_IDQ</b> = Fator de Ajuste no Pagamento aplicado ao IDQ <b>FAP_IDQA</b> = Fator de Ajuste no Pagamento aplicado ao IDQA <b>FAP_IDP</b> = Fator de Ajuste no Pagamento aplicado ao IDP

4.5.4.2. Cálculo do FATURAMENTO FINAL da ORDEM DE SERVIÇO (FFO) para a Modalidade - Desenvolvimento de Sistemas será conforme a seguinte fórmula:

<b><math>FFO = (TPF - (TPF \times FAP)) \times Vlr_{pf}</math></b> <b>ou</b> <b><math>FFO = (TUST - (TUST \times FPA)) \times Vlr_{ust}</math></b>
Onde: <b>FFO</b> = Faturamento Final da OS <b>TPF</b> = Total de Pontos de Função Previstos na OS <b>FAP</b> = Fator de Ajuste no Pagamento <b>Vlr_pf</b> = Valor unitário do Ponto de Função contratado <b>TUST</b> = Total de Unidade de Serviço Técnico na OS <b>Vlr_ust</b> = Valor unitário da Unidade de Serviço Técnico

#### 4.5.5. Indicador Sprint Perdida

4.5.5.1. Com o objetivo de garantir a entrega da Sprint no prazo previsto e com todos os itens previsto na entrega executados, além do Fator de Ajuste no Pagamento, a Escola aplicará sanção administrativa em caso de entrega Sprint com pendências de itens definidos em Ordem de Serviço.

4.5.5.2. Na tabela abaixo segue regras aplicadas ao indicador **Sprint Perdida (SP)**.

<b>Sprint Perdida (SP)</b>	
<b>Finalidade</b>	Garantir a entrega da Sprint no prazo previsto e com todos os itens previsto na entrega executados.
<b>Instrumento de Medição</b>	Pela equipe técnica da fiscalização, a partir de registros no SGD-TI. Será considerada a data final da Sprint estipulada na OS.
<b>Periodicidade</b>	Por Entrega.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Sprint com itens pendentes na entrega à ENAP.
<b>Critérios de Avaliação</b>	A equipe técnica de fiscalização juntamente com o Dono do Produto deliberará sobre os itens pendentes na SPRINT podendo estes decidir pela não aplicação da sanção.
<b>Sanções Contratuais</b>	
Pela aplicação do SP Gravidade de Infração 01.	

#### 4.6. Indicadores de Nível de Serviço Aplicados para Modalidade Sustentação de Sistemas

##### 4.6.1. Índice de Atraso no Atendimento (IAA)

<b>Índice de Atraso no Atendimento (IAA)</b>	
<b>Finalidade:</b>	Garantir atendimento dos chamados de sustentação de sistemas dentro dos prazos definidos.
<b>Instrumento de Medição:</b>	Pela equipe técnica da fiscalização, a partir de registros no SGD-TI.
<b>Periodicidade:</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo:</b>	<b><math>IAA = \Sigma CFA / \Sigma CFM</math></b> Onde: <b>IAA</b> : Índice de Atraso no Atendimento; <b>CFA</b> : Chamados Fechados com Atraso; <b>CFM</b> : Chamados Fechados no Mês apurado.
<b>Critérios de Avaliação:</b>	Será computado neste indicador todos chamados para todos os tipos de serviços, exceto os chamados de serviço de manutenção corretiva. Serão computados os chamados fechados entre o primeiro e o último dia do mês aferido.

##### **Fator de Ajuste no Pagamento aplicado ao IAA (FAP\_IAA)**

**FAP\_IAA = 0%**, para **IAA ≤ 0,20**

**FAP\_IAA = 5%**, para **IAA > 0,20**

**FAP\_IAA = 10%**, para **IAA > 0,30**

**FAP\_IAA = 15%**, para **IAA > 0,40**

##### **Sanções Contratuais**

Além do ajuste no faturamento, será aplicada sanção contratual conforme especificado abaixo:

**IAA > 0,45** : Gravidade de **Infração 01**

**IAA > 0,50** : Gravidade de **Infração 06**

**IAA > 0,55** : Gravidade de **Infração 08**

##### 4.6.2. Índice de Atraso para Manutenção Corretiva (IAMC)

##### **Índice de Atraso para Manutenção Corretiva (IAMC)**

<b>Finalidade:</b>	Garantir atendimento dos chamados de sustentação de sistemas dentro dos prazos definidos, especificamente para os serviços de Manutenção Corretiva.
<b>Instrumento de Medição:</b>	Pela equipe técnica da fiscalização, a partir de registros no SGD-TI.
<b>Periodicidade:</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo:</b>	<b>IAMC = <math>\Sigma CMCA / \Sigma CMCM</math></b> Onde: <b>IAMC:</b> Índice de Atraso para Manutenção Corretiva; <b>CMCA:</b> Chamados de Manutenção Corretiva entregues com Atraso; <b>CMCM:</b> Chamados de Manutenção Corretiva fechados no Mês.
<b>Critérios de Avaliação:</b>	Serão computados os chamados fechados entre o primeiro e o último dia do mês aferido.
<b>Fator de Ajuste no Pagamento aplicado ao IAMC (FAP_IAMC)</b>	
<b>FAP_IAMC= 0%</b> , para <b>IAMC &lt;= 0,05</b>	
<b>FAP_IAMC= 5%</b> , para <b>IAMC &gt; 0,05</b>	
<b>FAP_IAMC= 10%</b> , para <b>IAMC &gt; 0,10</b>	
<b>FAP_IAMC= 15%</b> , para <b>IAMC &gt; 0,15</b>	
<b>Sanções Contratuais</b>	
Além do ajuste no faturamento, será aplicada sanção contratual conforme especificado abaixo: <b>IAMC &gt; 0,20</b> : Grau de <b>Infração 01</b> <b>IAMC &gt; 0,25</b> : Grau de <b>Infração 06</b> <b>IAMC &gt; 0,30</b> : Grau de <b>Infração 08</b>	

#### 4.6.3. Índice Global de Satisfação do Usuário (IGSU)

<b>Índice Global de Satisfação do Usuário (IGSU)</b>	
<b>Finalidade:</b>	Manter satisfação dos usuários nos atendimentos dos CHAMADOS de sustentação de sistemas avaliados. Aferir o nível de satisfação dos usuários para DEMANDAS atendidas no período de sustentação.
<b>Instrumento de Medição:</b>	Pela equipe técnica da fiscalização, a partir de registros no SGD-TI.
<b>Periodicidade:</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo:</b>	<b>IGSU = <math>\Sigma CAN / \Sigma CFM</math></b> Onde: <b>IGSU:</b> Índice Global de Satisfação do Usuário; <b>CAN:</b> Chamados com Avaliação Negativa; <b>CFM:</b> Chamados Fechados no Mês apurado.
<b>Critérios de Avaliação:</b>	Para este indicador serão consideradas como <b>AVALIAÇÕES POSITIVAS: REGULAR, BOM ou ÓTIMO.</b> E, serão consideradas como <b>AVALIAÇÕES NEGATIVAS: RUIM.</b>
<b>Fator de Ajuste no Pagamento aplicado ao IGSU (FAP_IGSU)</b>	
<b>FAP_IGSU= 0%</b> , para <b>IGSU &lt;= 0,05</b>	
<b>FAP_IGSU= 5%</b> , para <b>IGSU &gt; 0,05</b>	
<b>FAP_IGSU= 10%</b> , para <b>IGSU &gt; 0,10</b>	
<b>FAP_IGSU= 15%</b> , para <b>IGSU &gt; 0,15</b>	
<b>Sanções Contratuais</b>	
Além do ajuste no faturamento, será aplicada sanção contratual conforme especificado abaixo: <b>IGSU &gt; 0,15</b> : Grau de <b>Infração 01</b> <b>IGSU &gt;= 0,20</b> : Grau de <b>Infração 06</b> <b>IGSU &gt;= 0,25</b> : Grau de <b>Infração 08</b>	

#### 4.6.4. Ajuste no Pagamento Aplicado à Modalidade Sustentação de Sistemas

4.6.4.1. Para o cálculo do **FATOR de AJUSTE no PAGAMENTO (FAP)**, conforme aferição dos indicadores supracitados será aplicada a seguinte fórmula:

<b><math>FAP = FAP_{IAA} + FAP_{IAMC} + FAP_{IGSU}</math></b>
Onde: <b>FAP</b> = Fator de Ajuste no Pagamento <b>FAP<sub>IAA</sub></b> = Fator de Ajuste no Pagamento aplicado ao IAA <b>FAP<sub>IAMC</sub></b> = Fator de Ajuste no Pagamento aplicado ao IAMC <b>FAP<sub>IGSU</sub></b> = Fator de Ajuste no Pagamento aplicado ao IGSU

4.6.4.2. Cálculo do **FATURAMENTO FINAL MENSAL (FFM)** para a Modalidade Sustentação de Sistemas será conforme a seguinte fórmula:

<b><math>FFM = (TP_{PFS} - (TP_{PFS} \times FAP)) \times Vlr_{pfs}</math></b> <b>ou</b> <b><math>FFM = (TP_{USTS} - (TP_{USTS} \times FAP)) \times Vlr_{usts}</math></b>
Onde: <b>FFM</b> = Faturamento Final Mensal <b>TP<sub>PFS</sub></b> = Total de Pontos de Função Sustentados Previsto no Faturamento <b>FAP</b> = Fator de Ajuste no Pagamento <b>Vlr<sub>pfs</sub></b> = Valor unitário Ponto de Função Sustentado contratado <b>TP<sub>USTS</sub></b> = Total de Unidade de Serviço Técnico de Sustentação Previsto no Faturamento <b>Vlr<sub>usts</sub></b> = Valor unitário Unidade de Serviço Técnico de Sustentação contratado

#### 4.6.5. Indicador de Reincidência para Sustentação (IR)

4.6.5.1. Com o objetivo de garantir o atendimento adequado aos serviços de sustentação de sistemas, a Escola aplicará sanção administrativa em caso de ser apurada reincidência no Fator de Ajuste no Pagamento.

4.6.5.2. Na tabela abaixo segue regras aplicadas ao Indicador Reincidência (IR).

<b>Indicador Reincidência (IR)</b>	
<b>Finalidade</b>	Garantir o atendimento adequado aos serviços de sustentação.
<b>Instrumento de medição</b>	Pela equipe técnica da fiscalização, a partir de aferição do FAP aplicado à Sustentação de Sistemas.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	<input type="checkbox"/> <b>FAP_Atual =&gt; FAP_Anterior</b> Onde: <b>FPA_Atual</b> : Fator de Ajuste do Pagamento no mês Atual <b>FAP_Anterior</b> : Fator de Ajuste do Pagamento no mês imediatamente anterior.
<b>Crítérios de Avaliação</b>	Caso o indicador FAP_Anterior seja igual a <b>0% (zero por cento)</b> não será aplicado o Indicador de Reincidência (IR).
<b>Sanções Contratuais</b>	
Pela aplicação do IR Gravidade de Infração 01.	



Documento assinado eletronicamente por **PAULO ROBERTO GUIMARÃES JUNIOR, Usuário Externo**, em 17/10/2016, às 09:35, conforme horário oficial de Brasília e Resolução nº 9, de 04 de agosto de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Francisco Gaetani, Presidente**, em 17/10/2016, às 15:41, conforme horário oficial de Brasília e Resolução nº 9, de 04 de agosto de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Miranda Lopes, Testemunha**, em 17/10/2016, às 16:51, conforme horário oficial de Brasília e Resolução nº 9, de 04 de agosto de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Everaldo Melo Do Nascimento, Testemunha**, em 17/10/2016, às 16:53, conforme horário oficial de Brasília e Resolução nº 9, de 04 de agosto de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sei.enap.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **0092062** e o código CRC **B05C05A0**.