



CONTRATO Nº 060/2025

**CONTRATO Nº 060/2025, QUE CELEBRAM
ENTRE SI A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
DO ESTADO DE SANTA CATARINA E A
E M P R E S A G4F SOLUÇÕES
CORPORATIVAS LTDA**

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SANTA CATARINA, inscrita no CNPJ sob o nº 83.599.191/0001-87, com sede na Rua Doutor Jorge Luz Fontes nº 310, na cidade de Florianópolis/SC, CEP 88020-900, neste ato representada por seu Diretor-Geral, Leonardo Lorenzetti, e por seu Diretor de Tecnologia e Informações, Brian Venceslau Michalski, doravante denominada Contratante, e a empresa G4F SOLUÇÕES CORPORATIVAS LTDA, inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº 07.094.346/0001-45, sediado(a) na SCN Quadra 2 S/N, Bloco A Sala 602 – Asa Norte, Edifício Corporate Financial, CEP: 70340-000, em Brasília - DF, telefone: (61) 3686-1466 - Fax: (61) 3773-2000, e-mail: administracao@g4f.com.br, doravante designada contratada, neste ato representada por seu Diretor Executivo, Sr. Elmo Toledo Lacerda, conforme atos constitutivos da empresa, tendo em vista o que consta no Processo SEI nº 23.0.000017437-8 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais normas aplicáveis, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº 040/2024, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1 O objeto do presente instrumento é a contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados, na modalidade híbrida, com regime de dedicação exclusiva de mão de obra e atendimento de níveis mínimos de serviço (Service Level Agreement - SLA), na área de Tecnologia de Informação (TI) na operação dos serviços de atendimento e suporte técnico (Service Desk) de primeiro nível aos usuários de soluções de tecnologia da Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina (Alesc), abrangendo orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e resolução de solicitações de baixa, média e alta complexidade, baseados nas práticas da biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library), nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR POR POSTO DE TRABALHO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
01	Supervisor de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	Posto de trabalho	01	R\$ 12.222,07	R\$ 12.222,07	R\$ 146.664,84
02	Técnico de Apoio ao Usuário de Informática	Posto de trabalho	05	R\$ 6.463,56	R\$ 32.317,80	R\$ 387.813,60

	VALOR TOTAL	R\$ 534.478,44
--	--------------------	---------------------------

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

- 1.3.1. O Termo de Referência;
- 1.3.2. O Edital da Licitação;
- 1.3.3. A Proposta da contratada;
- 1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados da assinatura do presente contrato, prorrogável na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021, respeitada a vigência máxima decenal.

2.2. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com a contratada.

2.3. A contratada não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

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

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

2.6. O contrato não poderá ser prorrogado quando a contratada tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

CLÁUSULA TERCEIRA – SUBCONTRATAÇÃO

3.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

CLÁUSULA QUARTA – PREÇO

4.1. O valor total da contratação é de **R\$ 534.478,44 (quinhentos e trinta e quatro mil, quatrocentos e setenta e oito reais e quarenta e quatro centavos)**

4.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, 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.

CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO

5.1. O pagamento se dará por meio de crédito bancário em conta corrente identificada pela contratada, mediante apresentação do documento fiscal, após a realização dos serviços devidamente atestados pelo fiscal do contrato e com aceite do Fiscal e do Gestor do contrato, no prazo de 30 (trinta) dias a partir da data de aceite do documento fiscal.

5.2. No caso do não pagamento do documento fiscal até o 30º (trigésimo) dia da data de aceite, por culpa exclusiva do Contratante, será efetuada a atualização monetária do 31º (trigésimo primeiro) dia até a data da efetiva quitação, atualizando-se o valor com base nos mesmos critérios adotados para a atualização das obrigações tributárias, em observância ao que dispõe o art. 117

da Constituição Estadual.

5.3. O credor que não possuir conta corrente na instituição financeira contratada pela Alesc (Banco do Brasil) poderá receber o pagamento em outras instituições financeiras, por meio de crédito em conta corrente do favorecido, ficando, contudo, responsável pelo pagamento das tarifas bancárias derivadas da operação (nos termos do art. 9º, § 4º, do Decreto nº 1.073, de 23 de fevereiro de 2017).

5.4. Se, quando da efetivação do pagamento, os documentos que comprovem a regularidade fiscal e trabalhista estiverem com a validade expirada, o pagamento não ficará retido, devendo, entretanto, a contratada apresentar, no prazo de máximo de até 30 (trinta) dias, novos documentos dentro do prazo de validade, sob pena de ser-lhe aplicada sanção, após defesa, por inadimplemento parcial do contrato.

5.5. Caso haja aplicação de multa/glosa, a contratada deverá emitir novo documento fiscal com o desconto correspondente ao valor da multa/glosa. Caso não seja emitido novo documento fiscal, o valor será descontado de qualquer fatura ou crédito existente na Alesc em favor da contratada, sendo a base de cálculo para retenção de IR o valor total do documento fiscal, conforme IN RFB nº 1234, de 11 de janeiro de 2012. Caso o valor da multa/glosa seja superior ao crédito eventualmente existente, a diferença será cobrada administrativamente ou judicialmente, se necessário.

5.6. Caberá à contratada emitir e apresentar os documentos fiscais correspondentes aos serviços objeto deste contrato, no início de cada mês subsequente àquele no qual os serviços foram realizados, expressas em moeda corrente, com a discriminação dos serviços efetivamente efetuados, inclusive com período de referência da prestação dos serviços, devidamente atestadas por servidor designado pela Alesc.

5.6.1 O código de atividade (CNAE) deverá ser compatível com o objeto deste contrato.

5.6.2 O número do contrato e os dados bancários deverão constar do documento fiscal.

5.7. Só serão autorizados, para efeito de pagamento, os documentos fiscais referentes a serviços autorizados, identificados e efetivamente realizados, até o período correspondente.

5.8. No pagamento deverão ser efetuadas as retenções e recolhimentos fiscais determinados pela legislação tributária.

5.9. Sendo identificada cobrança indevida ou outras irregularidades/divergências, os fatos serão informados à contratada, e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da Nota Fiscal devidamente corrigida.

5.10. Sendo identificada cobrança indevida após o pagamento do documento fiscal, os fatos serão informados à contratada para que seja feita glosa do valor correspondente no próximo documento de cobrança.

5.11. O aceite dos serviços prestados por força desta contratação será feito mediante ateste dos documentos fiscais, correspondendo tão somente aos serviços efetivamente utilizados. Não serão pagos serviços não executados/autorizados.

5.12. A contratada deverá emitir a nota fiscal em observância às regras de retenção de tributos dispostas na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, bem como apresentar documentação comprobatória em caso de isenção ou imunidade.

5.13. O pagamento será efetuado mensalmente depois de comprovada a realização dos serviços, conferência e aceite por parte da Diretoria de Tecnologia e Informações:

5.13.1. Acontecerá após a conferência e aceite por parte do fiscal do contrato, de acordo com as condições contidas no edital e na proposta da Contratada, mediante a apresentação da nota fiscal/fatura correspondente e de acordo com as demais exigências administrativas em vigor, incluindo a relação que contém os nomes dos terceirizados que deverá ser fornecida mensalmente junto da fatura;

5.13.2. O pagamento poderá ser ajustado quando existirem descontos relativos a eventual descumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos (Anexo B - Acordo de Nível de Serviço), ou descumprimento das demais obrigações contratuais;

5.14. Junto com a nota fiscal discriminando os serviços e a nominata dos trabalhadores, a Contratada deverá apresentar a seguinte documentação referente ao mês anterior:

- a) guia de recolhimento do FGTS e do INSS;
- b) cópia da guia do INSS (GPS), que corresponde à GFIP dos empregados vinculados à execução contratual;
- c) cópia da guia de recolhimento do ISS, exceto se o órgão efetivar a devida retenção;
- d) A Contratada deve providenciar também uma via da frequência do ponto mensal de cada funcionário para fins de arquivo da Contratante;

5.15. A Contratada deverá garantir os níveis de serviço definidos no presente Contrato e no Termo de Referência, sendo, para isso, única e totalmente responsável pela manutenção do quantitativo de pessoal alocado para os postos de trabalho;

5.15.1. A escala de férias dos colaboradores ocupantes dos postos de trabalho deverá ser previamente avaliada e aceita pela Contratante, não sendo admitido mais que um profissional em férias simultaneamente, exceto em períodos de recesso parlamentar e/ou férias coletivas dos colaboradores da Alesc;

5.15.2. Nos casos de atraso, falta, folga, licença, férias ou outro tipo de afastamento de qualquer empregado que afete os níveis de serviço será aplicada glosa referente ao quantitativo de horas descobertas do respectivo posto de trabalho, sendo está aplicada sobre o faturamento mensal correspondente, conforme tabela de regras contratuais, constante do Anexo B, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no contrato;

5.15.3. A alocação temporária de mão de obra excedente não implica qualquer direito a percepção de valor adicional à Contratada, que está limitada ao recebimento pelo número de postos de trabalho previsto neste Contrato e no Termo de Referência. Isto inclui a hipótese de desligamento de funcionário, com ou sem o cumprimento de aviso prévio, mesmo que implique a atuação concomitante do colaborador desligado e de seu substituto;

5.15.4. A alocação provisória de mão de obra para cobrir posto de trabalho em decorrência da ausência de colaborador não exime a Contratada do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos, implicando que o substituto deve estar qualificado para realizar os atendimentos.

5.15.4.1. No caso de substituto que atue por tempo superior a 30 dias ao longo da vigência contratual, não obstante a atuação em períodos fracionados, o profissional substituto deverá respeitar as exigências ao cargo substituído, estando sujeito ao mesmo rigor comprobatório de qualificação e experiência;

5.15.4.2. No caso de substituto que atue por tempo inferior a 30 dias ao longo da vigência contratual, o profissional substituto deverá, ao menos:

5.15.4.2.1. Para o cargo de Supervisor de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação:

- a) Ser membro da equipe regular de técnicos da Central de Serviços; e
- b) Ter sido capacitado previamente durante pelo menos 14 dias pelo Supervisor titular, com anuência formal do Fiscal de Contrato.

5.15.4.2.2. Para o cargo de Técnico de Apoio ao Usuário de Informática:

- a) Possuir curso de ITIL Foundation v3 ou superior, e curso de atendimento ao cliente, ambos com pelos menos 8 horas de duração.

5.16. A Alesc não remunerará a Contratada por postos de trabalho não ocupados.

5.16.1. Será considerado desocupado o posto de trabalho vago por afastamento do colaborador, exceto quando em razão de férias ou licenças remuneradas legalmente previstas por período de até 30 dias consecutivos.

5.16.2. A recorrência de afastamentos de um mesmo colaborador, não importando o período de apuração, ensejará o pedido de substituição definitiva do ocupante do posto de trabalho pela Contratante, sendo considerado vago o posto de trabalho em 15 dias a contar da formalização do pedido pelo Fiscal de Contrato.

5.16.3. Na hipótese de aplicação do disposto no item 5.16.2, a Contratada poderá apresentar recurso da decisão do Fiscal de Contrato, que a submeterá ao Gestor do Contrato para deliberação definitiva, com efeito suspensivo do prazo de início da vacância.

5.17. A Contratante deverá, conforme art. 121, §3º, III da Lei nº 14.133/2021, depositar em conta vinculada - bloqueada para movimentação - o provisionamento de valores dos encargos trabalhistas relativos ao 13º salário, abono de férias, impacto sobre férias e sobre o 13º salário e multa do FGTS por dispensa sem justa causa.

CLÁUSULA SEXTA – REPACTUAÇÃO

6.1. Será admitida a repactuação dos preços dos serviços contratados, desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano.

6.1.1. O interregno de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado a partir da data do acordo, convenção, dissídio coletivo de trabalho ou equivalente vigente à época da apresentação da proposta, nos termos do art. 55 da IN 05/2017.

6.1.2. Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.

6.1.3. A Contratada poderá exercer seu direito à repactuação, da data do registro da convenção ou acordo coletivo que fixar o novo salário normativo da categoria profissional até a data da prorrogação contratual subsequente, sendo que, se não fizer de forma tempestiva e, por via de consequência, prorrogar o contrato sem pleitear a respectiva repactuação, ocorrerá a preclusão de seu direito.

6.1.4. As repactuações a que a Contratada fizer jus e não forem solicitadas durante a vigência do contrato, também serão objeto de preclusão com o encerramento do contrato.

6.2. Para fins de repactuação o percentual aplicado será aquele definido na respectiva Convenção Coletiva de Trabalho (CCT).

6.3. A Contratada deve indicar qual Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) estará vinculada.

6.4. Serão repactuados todos os gastos referentes ao custo da remuneração, dos encargos sociais e do vale alimentação do profissional utilizado na execução dos serviços, bem como seus respectivos reflexos.

6.5. A repactuação será precedida de solicitação da Contratada, acompanhada de demonstração analítica da variação dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços, ou do novo acordo, convenção ou sentença normativa que fundamenta a repactuação.

6.6. O prazo para resposta da Administração ao pedido de repactuação de preços será de até 60 (sessenta) dias, contado da data do fornecimento da documentação prevista no Item 6.5.

CLÁUSULA SÉTIMA – REAJUSTE

7.1. Após o interregno de um ano, mediante pedido da contratada, os valores dos insumos diversos (Módulo 5) serão reajustados, por meio da aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA.

7.2. O índice a ser aplicado será referente a 12 (doze) meses, a contar da data da apresentação da proposta.

7.3. Sob pena de preclusão, o direito ao reajuste deverá ser pleiteado pela Contratada antes:

7.3.1. do advento da data base referente ao reajuste subsequente;

7.3.2. da assinatura de aditivo de prorrogação contratual;

7.3.3. do encerramento do contrato.

CLÁUSULA OITAVA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela contratada, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas neste Contrato e no Termo de Referência;

8.3. Notificar a contratada, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

8.4. Nomear o fiscal e gestor do contrato por meio de Portaria a ser publicada no Diário da Assembleia.

8.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pela contratada.

8.6. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal em relação à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.7. Efetuar o pagamento à contratada do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência.

8.8. Aplicar à contratada as sanções previstas na lei e neste Contrato.

8.9. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

8.10. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pela contratada no prazo máximo de 1 (um) mês, admitida a prorrogação motivada por igual período.

8.11. Comunicar a contratada na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

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

8.13. A Alesc disponibilizará à Contratada a seguinte infraestrutura:

8.13.1. Espaços físicos e mobiliário necessários aos serviços em cada unidade de prestação de serviços;

8.13.2. Computadores para atendimento e uso de sistemas e aplicativos da Alesc;

8.13.3. Telefones e ramais, exceto fones de operador;

8.13.4. Software de registro de tickets;

8.13.5. Software de acesso remoto interno.

CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. A contratada deve cumprir todas as obrigações constantes deste contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

- 9.1.1. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados.
- 9.1.2. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência.
- 9.1.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.
- 9.1.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos.
- 9.1.5. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021.
- 9.1.6. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante.
- 9.1.7. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
- 9.1.8. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.
- 9.1.9. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 9.1.10. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.
- 9.1.11. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- 9.1.12. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.
- 9.1.13. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis 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.
- 9.1.14. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação.
- 9.1.15. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação.
- 9.1.16. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

9.1.17. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021.

9.1.18. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;

9.2. Todos os atendimentos realizados pelas equipes da Contratada ou do Contratante, que não possuam suas soluções documentadas ou gerem alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte, devem ser documentados pela Contratada para fins de atualização da Base de Conhecimento, mantida em funcionalidade específica da ferramenta ITSM disponibilizada pela Contratante. Quando necessário, a equipe técnica do Contratante poderá ser acionada para oferecer subsídios à atividade de manutenção da Base de Conhecimento;

9.3. O Técnico de Apoio ao Usuário de Informática deve certificar-se da qualidade dos textos dos documentos, incrementando gradativamente a profundidade e complexidade da Base de Conhecimentos, fazendo com que esteja sempre atualizada;

9.4. A Base de Conhecimento deve estar sempre acessível à equipe da Contratante;

9.5. As principais atividades relacionadas à base de conhecimento a serem executadas pela Contratada são:

9.5.1. Criar e manter a base de conhecimento, roteiros de atendimento (scripts) e procedimentos necessários para alcançar os níveis de serviço contratados;

9.5.2. Validar a padronização de formato e conteúdo das soluções;

9.5.3. Manter integridade da informação (links em funcionamento, arquivos anexados que estejam válidos, impedir duplicidade e contradições, etc.);

9.5.4. Zelar pela disponibilidade do sistema de Base de Conhecimento;

9.5.5. Organizar as novas documentações;

9.5.6. Manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos;

9.5.7. Participar da definição de padrões para as soluções.

CLÁUSULA DÉCIMA – DOS PERFIS PROFISSIONAIS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1. A Contratada deverá manter profissionais qualificados nas áreas funcionais, de forma que a Contratante possa obter o menor tempo de resposta para quaisquer incidentes ocorridos no seu ambiente de infraestrutura tecnológica, bem como alcançar a excelência nos serviços de TI;

10.2. Esses recursos humanos deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos da Alesc e executar os procedimentos de acordo com as regras de segurança;

10.3. Fica sob a responsabilidade da Contratante a apresentação dos procedimentos internos;

10.4. Será de responsabilidade da Contratada o cumprimento da legislação trabalhista e outras específicas para os profissionais que prestarão o serviço nas dependências da Alesc;

10.5. Durante a vigência e execução dos serviços, a Contratada se obriga a manter profissionais com as qualificações especificadas neste Contrato e no termo de Referência;

10.6. Os requisitos de formação, treinamentos, certificações e experiência dos profissionais alocados para o contrato serão exigidos durante toda a vigência contratual, ainda que em determinado momento não haja serviço ou solução de TI que demande algum dos conhecimentos ou habilidades exigidos;

10.7. A Contratada deverá apresentar no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a partir da assinatura do contrato, carta de apresentação juntamente com os documentos comprobatórios

(certificados oficiais) contendo os respectivos dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional de todos os seus profissionais que serão alocados na execução de serviços no Contratante;

10.7.1. No caso de substituição de profissionais no decorrer do contrato, a empresa deverá apresentar os documentos comprobatórios até a data de início de suas atividades;

10.7.2. Nos documentos que têm prazo de validade determinados, durante a vigência do contrato, a empresa deverá, às suas expensas, manter a documentação atualizada, antes de sua expiração;

10.7.3. A comprovação dos requisitos poderá ser realizada por:

10.7.3.1. Apresentar original e cópia de certificados ou diplomas que comprovem a conclusão dos cursos exigidos. No caso dos cursos de nível técnico e/ou superior deverá ser apresentado o diploma;

10.7.3.2. Declaração/atestado da empresa na qual o profissional tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço ou a entrega do currículo assinado pelo profissional e validado pela Contratada;

10.7.3.3. Contrato de trabalho.

10.7.4. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do Contratante para fins de confirmação das informações prestadas.

10.8. A Contratada deverá indicar um profissional responsável pela gestão administrativa da equipe e dos serviços, em horário comercial na sede da Alesc e acessível nos demais horários, devendo indicar ao menos um substituto para momentos de ausência ou indisponibilidade;

10.9. O Supervisor de Suporte Técnico poderá desempenhar a função de Preposto;

10.10. Supervisor de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação;

10.10.1. Formação:

a) Nível Superior completo nas áreas de Tecnologia da Informação; ou

b) Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área de Tecnologia da Informação.

10.10.2. Treinamentos/Certificações:

- Certificação ITIL Foundation v3 ou superior;
- Curso Sistema Operacional Windows 10 ou superior;
- Curso Microsoft Office 2019 ou 365;
- Curso de atendimentos ao cliente;
- Carga horária mínima de 8 (oito) horas para cada curso.

10.10.3. Experiência

- Experiência profissional mínima de 2 (dois) anos de atuação como gerente ou supervisor de equipe técnica de Tecnologia da Informação, com experiência de atuação em processos ITIL.

10.11. Técnico de Apoio ao Usuário de Informática;

10.11.1. Formação:

a) Nível técnico em Informática com carga horária maior que 1.000 horas; ou

b) Nível Médio com experiência profissional mínima de 2 (dois) anos de atuação como profissional técnico de suporte de TI.

10.11.2. Treinamentos/Certificações:

- Curso Sistema Operacional Windows 10 ou superior;
- Curso Microsoft Office 2019 ou 365;
- Curso ITIL Foundation v3 ou superior;
- Curso de atendimento ao cliente;
- Carga-horária mínima de 8 (oito) horas para cada curso.

10.12. Experiência (todos os perfis) - mínimo de 2 anos atuando no atendimento direto a usuários de informática;

10.13. Atribuições do Supervisor de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação:

10.13.1. Coordenar e acompanhar a execução dos Serviços de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, propondo soluções para a melhoria dos serviços;

10.13.2. Acompanhar e supervisionar a qualidade da execução do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, verificando, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação desses profissionais em conjunto com a DTI;

10.13.3. Acompanhar e supervisionar a qualidade da execução e administração dos serviços que caracterizam a Base de Conhecimento, verificando e validando os documentos inseridos, documentos obsoletos e suas versões, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação da Supervisão do Atendimento e Suporte Técnico;

10.13.4. Zelar pela execução dos trabalhos em consonância com as qualificações técnicas exigidas;

10.13.5. Revisar, classificar e distribuir as atividades de acompanhamento de chamados já finalizados e que exijam a verificação de eficácia do atendimento;

10.13.6. Monitorar os chamados escalonados, visando garantir o cumprimento dos Níveis de Serviço estabelecidos;

10.13.7. Representar o nível mais alto de escalonamento para os problemas operacionais no âmbito da Central de Serviços;

10.13.8. Acompanhar o processo de seleção de novos profissionais para os Serviços de Atendimento de 1º Nível;

10.13.9. Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da equipe técnica da Contratante, de scripts de atendimento e suporte e da Base de Conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas;

10.13.10. Participar, quando solicitado, das reuniões de acompanhamento das atividades, para avaliação dos níveis de serviço alcançados e da qualidade dos serviços prestados;

10.13.11. Planejar e conduzir reuniões de coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional da equipe sob sua responsabilidade, visando ao constante desenvolvimento e aperfeiçoamento desta;

10.13.12. Garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis aos profissionais sob sua coordenação;

10.13.13. Solicitar à Contratada o treinamento da equipe de atendimento, sempre que necessário, e a partir das demandas apresentadas pela Contratante;

10.13.14. Orientar a atuação dos profissionais em situações críticas de trabalho, bem como intervir quando a situação assim o exigir;

10.13.15. Executar outras atividades voltadas à execução dos serviços, em particular à qualidade do atendimento;

10.13.16. Produção e apresentação mensal de relatório de avaliação do atendimento sob

supervisão, definições e parâmetros da DTI, constando de:

10.13.16.1. Estatísticas completas de requisições, incluindo número de incidentes classificados por categoria, quais os setores mais demandantes, dúvidas dos usuários e reabertura de chamados. O relatório também deverá indicar os 10 (dez) tipos de chamado de maior incidência e respectivas recomendações sugeridas;

10.13.16.2. Análise da qualidade dos serviços;

10.13.16.3. Problemas pendentes de solução definitiva;

10.13.16.4. Avaliação qualitativa dos outros níveis de atendimento;

10.13.16.5. Recomendações de ações para melhoria dos padrões de trabalho conforme ITIL.

10.14. Atribuições do Técnico de Apoio ao Usuário de Informática:

10.14.1. Esclarecer dúvida dos usuários em sistemas, hardware, redes e rotinas da DTI;

10.14.2. Registrar chamados para os serviços disponibilizados pela DTI;

10.14.3. Prestar suporte remoto aos usuários que solicitam serviços da DTI;

10.14.4. Realizar configurações/instalações básicas de softwares, drivers, dispositivos etc.;

10.14.5. Realizar treinamento remoto de módulos de sistemas corporativos ou aplicativos, como pacote Office, editores de imagem, editores de PDF etc.;

10.14.6. Acompanhar chamados encerrados que requeiram reavaliação do resultado e confirmação;

10.14.7. Realizar pesquisa de satisfação junto aos usuários da DTI; e

10.14.8. Manter atualizada a base de conhecimentos com informações que aprimorem o funcionamento da Central de Serviços e dos demais níveis de atendimento.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

11.1. Os serviços serão prestados por meio de profissionais da Contratada alocados exclusivamente para a Alesc, na forma de postos de trabalho, devendo a Contratada atender ao disposto na Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) a que esteja submetida, à legislação trabalhista vigente e às regras deste Contrato e do Termo de Referência.

11.2. O serviço deverá ser prestado nos dias úteis e dentro do horário normal de funcionamento da Alesc, que é das 7:00 às 19:00;

11.3. Cada posto de trabalho previsto nesta contratação deverá cumprir 8 (oito) horas de expediente diário dentro do horário de funcionamento normal da Alesc, que é das 7h:00min às 19h:00min observada a legislação trabalhista vigente, competindo à CONTRATADA, manejar seu pessoal de modo a garantir a melhor qualidade do serviço e não permitir horário em descoberto;

11.4. Não haverá remuneração adicional da Alesc à Contratada no caso de execução de jornada de trabalho diária superior a 8 (oito) horas diárias;

11.5. Todo serviço prestado deverá ser proveniente de chamado (ticket) na ferramenta ITSM disponibilizada pela Contratante;

11.5.1. A falta de registro de chamado, na ferramenta ITSM, associado à serviços prestados ensejará aplicação de penalidade conforme Anexo B - Níveis Mínimos de Serviço.

11.6. O Catálogo de Serviços está discriminado no Anexo A - Catálogo de Serviços, podendo ser aprimorado de acordo com as necessidades da Contratante, evolução ou implantação de serviços de TI ou recomendações da Diretoria de Tecnologia da Informação, sempre observando as melhores práticas do mercado de TI;

11.6.1. A inclusão de novos serviços ao catálogo de serviços não implicará, em hipótese alguma, no aumento do valor pactuado para a prestação dos serviços.

11.7. O Período de Adaptação Operacional da futura Contratada terá a duração de 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da emissão da Ordem de Serviço. Durante este período não serão observados os acordos de nível de serviço para finalidade de aplicação de glosas contratuais; após esse prazo considerar-se-ão normais os acordos dos níveis de serviços para aplicação de glosas contratuais conforme previsto no Anexo B do Termo de Referência.

11.7.1. Havendo negligência e/ou omissão da Contratada no período de adaptação, poderá a Contratante rescindir o contrato unilateralmente.

11.8. A Contratada deverá, na execução de suas atividades, atender às melhores práticas de gestão de serviços de TIC conforme definidas no ITIL. É atribuição da Contratada buscar tal aderência e adaptar seus procedimentos e processos com esse objetivo;

11.9. A Contratada deverá capacitar sua equipe com relação às melhores práticas definidas pelo ITIL;

11.10. . A Contratada e seus profissionais deverão respeitar as normas, padrões e procedimentos definidos e adotados pela Contratante na prestação de seus serviços;

11.11. . Os chamados poderão ser atendidos remotamente, desde que a natureza do problema assim o permita, e o usuário concorde e autorize;

11.12. Os profissionais da equipe da Contratada deverão estar devidamente uniformizados e identificados com crachá;

11.13. . O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível será o ponto único de contato dos usuários que utilizam os recursos de TI da Alesc, para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento e ferramentas de apoio, tais como software de acesso remoto, dentre outras;

11.14. . O objetivo da equipe alocada neste serviço será assegurar a maior disponibilidade possível das soluções de TI da Alesc, através da execução de procedimentos padronizados, evitando o repasse do incidente ou requisição para outros níveis ou equipes de suporte;

11.15. A equipe de Atendimento de 1º Nível será responsável por prestar os serviços inerentes ao primeiro contato relacionadas às atividades básicas, das quais se destacam:

11.15.1. Atender aos chamados com saudação padronizada a ser definida pela Contratante;

11.15.2. Prestar suporte remoto de primeiro nível aos usuários de TI, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro dos prazos determinados neste Contrato e no Termo de Referência;

11.15.3. Atuar como ponto único de contato entre o usuário e demais equipes de suporte de TI da Alesc;

11.15.4. Recepcionar, registrar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições / incidentes), direcionados à área de TI da Contratante, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento;

11.15.5. Monitorar e acompanhar a situação dos chamados registrados que forem demandados pelos usuários, mantendo-os informados sempre que necessário sobre o estado e andamento dos seus chamados;

11.15.6. Finalizar os chamados resolvidos neste nível após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento;

11.15.7. Escalar e encaminhar para o serviço de suporte de 2º Nível, ou demais equipes da Alesc, os incidentes ou requisições de serviços não solucionados;

11.15.8. Atualizar, adaptar e/ou cadastrar procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos, na base de conhecimento;

- 11.15.9. Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos sempre que possível, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe;
- 11.15.10. Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TI;
- 11.15.11. Registrar no Sistema ITSM todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas;
- 11.15.12. Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;
- 11.15.13. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos especificamente para a Alesc), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da Alesc e seu uso;
- 11.15.14. Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;
- 11.15.15. Dar o retorno aos usuários quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido;
- 11.15.16. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais fornecidos pela Alesc;
- 11.15.17. Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reset de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TI da Alesc;
- 11.15.18. Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TI entregues e/ou disponibilizados pela Alesc;
- 11.15.19. O Suporte 1º Nível terá como meta a solução de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) de todos os chamados de TI da Alesc;
- 11.15.20. O atendimento deste nível deve ser suportado por uma base de conhecimento, cuja propriedade é do Contratante e a responsabilidade de mantê-la atualizada e completa é da Contratada;
- 11.15.21. O atendente deverá conhecer todos os procedimentos já padronizados pelo Contratante, documentados na base de conhecimento. Para solicitações cujos procedimentos ainda não estiverem padronizados, o mesmo deverá solicitar, através do supervisor, orientação ao Contratante e após atualizar a documentação; e
- 11.15.22. A Contratada será concedido, no início da execução do contrato, 60 dias para adaptação aos serviços. Nesse período não serão aplicadas glosas previstas no contrato.
- 11.16. Os serviços serão executados de forma presencial, nas dependências da Contratante;
- 11.16.1. Excepcionalmente, mediante autorização expressa do gestor do contrato, os serviços poderão ser executados de forma remota.
- 11.17. O profissional do perfil Supervisor de Suporte Técnico deverá cumprir sua carga horária diária de forma que consiga acompanhar, da forma mais adequada, o andamento dos serviços prestados, garantindo a intersecção de seu período de trabalho com o dos demais prestadores de

serviço especificados neste Contrato e no Termo de Referência.

11.18. O início e o término da jornada de trabalho de cada um dos prestadores de serviço deverão ser previamente aprovados pela Contratante;

11.19. A partir da assinatura do contrato será concedido o prazo máximo de até 30 dias, anterior à emissão da ordem de serviço, para que a Contratada apresente os documentos exigidos no item 4.7, conforme Art. 92, §2º da Lei 14.133 de 2021.

11.19.1. A prestação dos serviços será iniciada imediatamente após a emissão da ordem de serviço.

11.20. A gestão e fiscalização do contrato ocorrerão mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de desempenho e qualidade, que comporão o Nível de Serviço definido no Anexo B - Níveis Mínimos de Serviço, disponível no Termo de Referência, exigido pela Contratante em relação aos serviços prestados pela Contratada;

11.21. Os indicadores de desempenho deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação da Contratada, permitindo verificar a efetividade do atendimento;

11.22. A análise dos resultados relativos aos Níveis Mínimos de Serviço, especificados no Anexo B do Termo de Referência, alcançados pela Contratada poderá resultar em penalidades, caso não tenham sido atingidos os índices estabelecidos pela Contratante;

11.23. Quaisquer indicadores influenciados negativamente por problemas comprovadamente causados pela Contratante ou por outros fatores de força maior, não serão motivos de ajustes no pagamento ou de aplicação de penalidades à Contratada;

11.24. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês. A meta exigida será apurada após o último dia de cada mês e serão consideradas as demandas encerradas durante o mês;

11.25. Os Níveis Mínimos de Serviço devem ser considerados e entendidos pela Contratada como um compromisso de qualidade na prestação de seus serviços, que assumirá junto a Contratante;

11.26. Segue abaixo a fórmula para cálculo da porcentagem do Ajuste do Nível de Serviço Mensal onde prevê uma redução de 0,5% (meio por cento), sobre o valor do pagamento mensal devido, a cada 5 (cinco) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido no mês da ocorrência.

$$\text{Ajuste de Nível de Serviço} = \frac{(\Sigma \text{Pontos NMS}) + (\Sigma \text{Pontos CRC})}{10}$$

Onde:

· **Ajuste do Nível de Serviço** é o percentual que será abatido do valor mensal do contrato.

· **Somatório de pontos do Nível Mínimo de Serviço - NMS** é a soma da pontuação acumulável das penalizações de cada Indicador de Nível de Serviço, conforme especificado na Tabela 03 - Indicadores de Nível Mínimo de Serviço, do Anexo B deste TR.

· **Somatório de pontos do Cumprimento de Regras Contratuais - CRC** é a soma da pontuação de cada Regra Contratual penalizada, conforme especificado na Tabela 04 – Regras Contratuais, do Anexo B deste TR.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

12.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que

eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

12.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

12.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

12.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pela contratada.

12.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever da contratada eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

12.6. É dever da contratada orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

12.7. A contratada deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

12.8. O contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo a contratada atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

12.9. A contratada deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

12.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

12.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

12.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

12.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

13.1. A contratação conta com garantia de execução, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021 em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato.

13.2. A contratada apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou fiança bancária, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato.

13.3. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato e por mais 90 (noventa) dias após término deste prazo de vigência, permanecendo em vigor mesmo que a contratada não pague o prêmio nas datas convencionadas.

13.4. A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

13.5. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto.

13.6. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, a contratada ficará desobrigada de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

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

13.7.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

13.7.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

13.7.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

13.8. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica, com correção monetária.

13.9. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

13.10. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

13.11. 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 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

13.12. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

13.12.1. O emitente da garantia ofertada pela contratada deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

13.12.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

13.13. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação 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;

13.14. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

13.15. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

13.16. A contratada autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Contrato.

13.17. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista especificamente no Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, a contratada que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

14.2. Serão aplicadas à contratada que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

14.2.1. Advertência, quando a contratada der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

14.2.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

14.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

14.2.4. Multa moratória, que poderá ensejar a rescisão do contrato, de acordo com o abaixo especificado:

- a) Até 5% (cinco por cento) do valor total mensal do contrato, por ocorrência, pelo descumprimento ou inobservância a qualquer item previsto no contrato;
- b) 5% (cinco por cento) do valor total mensal do contrato, por indicador ou meta de Nível Mínimo de Serviço, que tenha sido objeto de tentativa de burla, fraude, manipulação ou descaracterização pela Contratada;
- c) 2% (dois por cento) do valor total mensal do contrato, por ocorrência que permaneça sem solução por mais de um período de faturamento consecutivo;
- d) 15% (quinze por cento) do valor total mensal do contrato no caso de entrega de serviços fora das especificações técnicas exigidas, exceto se já tiver sido objeto de glosa;
- e) A aplicação reiterada de sanção, por mais de 3 (três) vezes para a mesma infração, poderá ensejar a rescisão unilateral do Contrato.

14.2.5. Multa compensatória de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de inexecução parcial do objeto contratual ou descumprimento de qualquer item deste contrato;

14.3. A aplicação das penalidades listadas acima poderá ser aplicada à Contratada, mediante envio de notificação e assegurada a defesa prévia pelo prazo de até 15 (quinze) dias úteis após o recebimento da intimação.

14.4. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente, conforme art. 156, §8º.

14.5. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

14.6. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

15.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

15.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

16.1. As despesas pertinentes ao objeto do presente Edital correrão à conta da Subação 1369 (manutenção, serviços e equipamentos de informática), Elemento de Despesa 33.90.37.01 (Apoio Administrativo, Técnico, Operacional), do Orçamento da Alesc.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS CASOS OMISSOS

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

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – ALTERAÇÕES

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

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

18.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da Procuradoria Jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês.

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

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA LEI ANTICORRUPÇÃO

19.1. As partes comprometem-se a observar os preceitos legais instituídos pelo ordenamento jurídico brasileiro no que tange ao combate à corrupção, em especial, nas Leis nº 8.429/1992 e nº 12.846/2013, seus regulamentos e eventuais outras aplicáveis.

19.2. A contratada declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013; e se obriga a tomar todas as providências para fazer com que seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei nº 12.846/2013.

19.3. A contratada, no desempenho das atividades objeto deste contrato, compromete-se perante à contratante a abster-se de praticar ato(s) que possa(m) constituir violação à legislação aplicável ao presente instrumento pactual, incluindo aqueles descritos na Lei nº 12.846/2013, em especial no seu artigo 5º.

19.4. Qualquer descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte da contratada, em qualquer um dos seus aspectos, poderá ensejar a instauração do

Procedimento de Apuração da Responsabilidade Administrativa – PAR, nos termos da legislação vigente, com aplicação das sanções administrativas porventura cabíveis e o ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos dos artigos 18 e 19 da Lei nº 12.846/2013.

19.5. A contratada declara que tem ciência de que a violação de qualquer das obrigações previstas neste contrato, além de outras, é causa para rescisão unilateral do contrato, sem prejuízo da cobrança das perdas e danos, inclusive danos potenciais, causados à parte inocente e das multas pactuadas.

19.6. A contratada compromete-se em notificar à Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina qualquer irregularidade de que tiver conhecimento acerca da execução do presente contrato.

CLÁUSULA VIGÉSSIMA – PUBLICAÇÃO

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

CLÁUSULA VIGÉSSIMA PRIMEIRA – FORO

21.1. Fica eleito o Foro da Comarca da Capital/SC para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21.

Florianópolis, documento datado e assinado digitalmente.

Contratante

Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina (Alesc)

Leonardo Lorenzetti
Diretor Geral

Brian Venceslau Michalski
Diretor de Tecnologia e Informações

Contratada

G4F Soluções Corporativas LTDA

Elmo Toledo Lacerda
Diretor Executivo



Documento assinado eletronicamente por **BRIAN VENCESLAU MICHALSKI**, **Diretor de Tecnologia e Informações**, em 14/05/2025, às 17:39, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **LEONARDO LORENZETTI, Diretor-Geral**, em 14/05/2025, às 18:31, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ELMO TOLEDO LACERDA, Usuário Externo**, em 20/05/2025, às 10:09, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.alesec.sc.gov.br/verifica-assinatura> informando o código verificador **1708647** e o código CRC **369EAA7F**.
