



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL

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

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO Nº 47343/2022-SEEC, nos termos do Padrão nº 04/2002.

Processo SEI nº: 00040-00027589/2022-68

SIGGO nº: 47343

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS PARTES

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS PARTES

O DISTRITO FEDERAL, por intermédio da SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA (SEEC/DF) com sede nesta capital, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 00.394.684/0001-53, doravante denominado CONTRATANTE, neste ato representado por **MONISE CARRIJO FERNANDES DA FONSECA**, portadora da cédula de identidade RG nº 1940878, expedida pela SSP/DF, inscrita no CPF/MF sob o nº 709.495.221-04, na qualidade de Subsecretária Compras Governamentais, nos termos das atribuições previstas no artigo 31 do [Decreto nº 32.598, de 15 de dezembro de 2010](#), nos termos de autorização prevista no artigo 1º do [Decreto Nº 42.489, de 09 de setembro de 2021](#), delegação de competência prevista na [Portaria Nº 235, de 30 de Agosto de 2021](#), em conformidade com as Normas de Planejamento, Orçamento, Finanças, Patrimônio e Contabilidade do Distrito Federal e, do outro lado, o consórcio **CONSORCIO CENTRAL IT E VN5**, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 48.004.023/0001-09, composto pelas empresas **CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 07.171.299/0001-96, com sede na SHN, Quadra 02, Bloco F, nº 87, Salas 1713 a 1726, Asa Norte, Brasília - DF, CEP nº 70.702.060, **VANERVEN SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA E TELEATENDIMENTO** inscrita no CNPJ/MF sob o nº 10.462.672/0001-72, com sede no SCIA, Quadra 15, Conjunto 03, Loja 11 e 12, Setor Industrial, Brasília-DF, CEP nº 71.250-015, neste ato representadas pela empresa líder **CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A**, doravante denominada **CONTRATADA**, representada por **ANTONIO JORGE SOARES DE SOUZA**, portador da cédula de identidade nº 1.048.324, expedida pela SSP/DF, e inscrito no CPF/MF sob o nº 393.912.807-49, resolvem celebrar com fulcro na Lei Federal nº 8.666 de 1993 o presente Termo Contratual, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA SEGUNDA – DO PROCEDIMENTO

O presente CONTRATO obedece aos termos do Termo de Referência (95119894), do Edital de Licitação de Pregão Eletrônico Nº 0010/2022 - COLIC/SCG/SPLAN/SEEC (91728226) e da Proposta de Preço (91724376) e atualização (95398773), com fundamento na Lei nº 8.666/93, na Lei nº 10.520/2002, no Decreto Federal nº 10.024/2019, recepcionado pelo Decreto Distrital nº 40.205, de 30 de outubro de 2019.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO OBJETO

O presente CONTRATO tem por objeto a contratação de empresa para prestação de serviços de Contact Center com adoção da Plataforma Integrada de Gestão de Serviços Digitais e Engajamento com o cidadão (Omnichannel), em modelo SaaS (Software as a Service), incluindo serviços técnicos de Implantação, Suporte Técnico Operacional, Capacitação, Design e Automação de Serviços sob demanda, destinados a Central de Relacionamento do DF, a fim de atender às demandas da Secretaria de Estado Economia do Distrito Federal (SEEC-DF), de acordo com as quantidades e especificações do Termo de Referência (95119894), do Edital de Licitação de Pregão Eletrônico Nº 0010/2022 - COLIC/SCG/SPLAN/SEEC (91728226) e da Proposta de Preço (91724376) e atualização (95398773), que passam a integrar o presente Contrato, conforme detalhamento a seguir:

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	VALOR DO ITEM	VALOR TOTAL
1	SOLUÇÃO TECNOLÓGICA, Descrição: plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, modelo omnichannel, Características Adicionais: demais especificações conforme Termo de Referência. - Unidade: unidade de serviço de atendimento.	18000000	R\$ 4,49	R\$ 80.820.000,00
2	SERVIÇO TÉCNICO, Descrição: instalação de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, modelo omnichannel, Características Adicionais: demais especificações conforme Termo de Referência. - Unidade: unidade.	1	R\$ 891.312,80	R\$ 891.312,80
3	SERVIÇO TÉCNICO, Descrição: planejamento, gestão, melhoria da performance de atendimento e execução, desenvolvimento, implantação, operação e manutenção da plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, modelo omnichannel, Características Adicionais: demais especificações conforme Termo de Referência. - Unidade: hora de serviço.	51318	R\$ 120,40	R\$ 6.178.687,20
VALOR TOTAL				R\$ 87.890.000,00

CLÁUSULA QUARTA – DA FORMA E REGIME DE EXECUÇÃO

O CONTRATO será executado de forma indireta, sob o regime de empreitada por preço unitário, segundo o disposto nos artigos 6º e 10º Lei nº 8.666/93, de 21 de junho de 1993.

CLÁUSULA QUINTA – DO VALOR E DO REAJUSTE

5.1 - O valor total do CONTRATO é de **R\$ 87.890.000,00 (oitenta e sete milhões oitocentos e noventa mil reais)**, e correrá à conta de dotações orçamentárias consignadas no orçamento corrente – Lei Orçamentária Anual, enquanto as parcelas remanescentes serão custeadas à conta de dotações a serem alocadas no orçamento seguinte.

5.2 - Do reajuste

5.2.1. Para o caso de serviços não contínuos e/ou continuados quando preponderantemente formados pelos custos de INSUMOS, o critério de reajuste, quando couber, deverá retratar a variação efetiva do custo de produção, admitida a adoção de índices específicos ou setoriais, que reflitam a variação dos insumos utilizados, desde a data prevista para apresentação da proposta, até a data do adimplemento de cada parcela.

5.2.1.1 - A variação de preços para efeito de reajuste anual será medida por índice adequado, legalmente criado e relacionado ao objeto do certame, ou na falta de previsão específica, pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, devendo a CONTRATADA para tanto, apresentar Planilha de Custos e Formação de Preços, com demonstração analítica.

CLÁUSULA SEXTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

6.1 - A despesa correrá à conta da seguinte Dotação Orçamentária:

I – Unidade Orçamentária: 19.101

II – Programa de Trabalho: 04.122.6203.4949.0002

III – Naturezas da Despesa: 33.90.40

IV – Fonte de Recursos: 100

6.1.1 - O empenho inicial é de **R\$ 7.488.070,35 (sete milhões, quatrocentos e oitenta e oito mil, setenta reais e trinta e cinco centavos)**, conforme **Nota de Empenho nº 2022NE08816 (94717818)**, emitida em 1º de setembro de 2022, sob o evento nº 400091, na modalidade Estimativo.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO PAGAMENTO

7.1 - O pagamento será feito, de acordo com as Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil do Distrito Federal, em parcela(s), mediante a apresentação de Nota Fiscal, liquidada em até 30 (trinta) dias de sua apresentação, devidamente atestada pelo Executor/Comissão Executora do CONTRATO.

7.2 - Para efeito de pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar os seguintes documentos:

7.2.1 - Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, fornecido pela CEF – Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado (Lei n.º 8.036/90).

7.2.2 - Prova de regularidade com a Fazenda Federal por meio da Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais, inclusive contribuições previdenciárias, e à Dívida Ativa da União, expedida pelo Ministério da Fazenda/Secretaria da Receita Federal do Brasil (Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751/2014).

7.2.3 - Certidão de Regularidade com a Fazenda do Distrito Federal.

7.2.4 - Certidão negativa de débitos Trabalhistas (CNDT), em plena validade, que poderá ser obtida no site www.tst.jus.br/certidao.

7.3 - No caso de contratações de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra, as regras sobre a retenção provisória e mensal de provisões trabalhistas serão realizadas nos termos previstos na Lei nº 4.636/2021, regulamentada pelo Decreto Distrital nº 34.649/2013.

7.4 - Quando o fornecedor ou a CONTRATADA estiver em situação irregular perante o Instituto Nacional de Seguridade Social - INSS, o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, a Justiça Trabalhista ou Fazenda Pública do Distrito Federal, o setorial de administração financeira deverá noticiar a situação ao gestor do CONTRATO para as providências legais, antes de realizar o pagamento.

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

7.6 - Documentos de cobrança rejeitados por erros ou incorreções em seu preenchimento serão formalmente devolvidos à Contratada, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados da data de sua apresentação.

7.7 - Os documentos de cobrança, escoimados das causas que motivaram a rejeição, deverão ser reapresentados num prazo máximo de 2 (dois) dias úteis.

7.8 - Em caso de rejeição da Nota Fiscal/Fatura, motivada por erro ou incorreções, o prazo de pagamento passará a ser contado a partir da data de sua reapresentação.

7.9 - Passados 30 (trinta) dias sem o devido pagamento por parte da Administração, a parcela devida será atualizada monetariamente, desde o vencimento da obrigação até a data do efetivo pagamento de acordo com a variação pro rata tempore do IPCA, nos termos do Art. 3º, do Decreto Distrital nº 37.121/2016.

7.10 - Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação que lhe for imposta em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária (quando for o caso).

7.11 - Os pagamentos dos itens 1 e 3 dar-se-ão mensalmente, de acordo com o executado no período.

7.12 - O pagamento do item 2 dar-se-á uma única vez, após o seu aceite definitivo.

CLÁUSULA OITAVA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

8.1 - O CONTRATO terá **vigência de 30 (trinta) meses**, a contar de sua assinatura, podendo ser prorrogado, no interesse da CONTRATANTE, por iguais e sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme artigo 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

8.1.1. A CONTRATADA não terá direito subjetivo à prorrogação contratual, o qual poderá ser prorrogado nos termos do item 8.1, quando comprovadamente vantajoso para a Administração, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

8.1.1.1. Estar formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

8.1.1.2. Relatório que discorra sobre a execução do CONTRATO, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

8.1.1.3. Justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

8.1.1.4. Comprovação de que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;

8.1.1.5. Manifestação expressa da CONTRATADA informando o interesse na prorrogação; e

8.1.1.6. Comprovação de que a CONTRATADA mantém as condições iniciais de habilitação.

CLÁUSULA NONA – DAS GARANTIAS

9.1 - Por ocasião da celebração do CONTRATO, será exigida da CONTRATADA, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos após a assinatura do CONTRATO, a critério do CONTRATANTE, comprovante de prestação de garantia, correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor do CONTRATO, equivalente a quantia de **R\$ 4.394.500,00 (quatro milhões, trezentos e noventa e quatro mil e quinhentos reais)**, nos termos do artigo 56 da Lei nº 8.666/93, mediante a escolha de uma das modalidades estabelecidas no § 1º, quais sejam:

9.1.1 - Caução em dinheiro, ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda; (redação dada pela Lei nº 11.079, de 2004);

9.1.2 - Seguro-garantia; ou

9.1.3 - Fiança bancária.

9.2 - A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

9.2.1 - Prejuízos advindos do não cumprimento do CONTRATO.

9.2.2 - Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do CONTRATO.

9.2.3 - Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e

9.2.4 - Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

9.3 - A garantia somente será liberada ante a comprovação pela CONTRATADA de que pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, caso em que o pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a mesma será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pela CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESPONSABILIDADE DO DISTRITO FEDERAL

10.1 - O DISTRITO FEDERAL responderá pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo e de culpa; e

10.2 - Indicar o executor interno do CONTRATO, conforme art. 67 da Lei nº 8.666/93.

10.3 - Cumprir os compromissos financeiros assumidos com a CONTRATADA;

10.4 - Fornecer e colocar à disposição da CONTRATADA, todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução dos serviços;

10.5 - Notificar, formal e tempestivamente, a CONTRATADA sobre as irregularidades observadas no serviço;

10.6 - Notificar a CONTRATADA, por escrito e com antecedência sobre multas, penalidades quaisquer débitos de sua responsabilidade, bem como fiscalizar a execução do objeto CONTRATADO.

10.7 - Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

10.8 - Disponibilizar o Serviço Telefônico Fixo e Móvel Comutado (STFC), que estabelecerá a comunicação entre o cidadão e a CONTRATADA.

10.9 - Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, 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;

10.10 - Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

10.11 - Efetuar o pagamento das faturas apresentadas pela CONTRATADA de acordo com as Normas de Planejamento, Orçamento, Finanças, Patrimônio e Contabilidade do Distrito Federal.

10.12 - Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da CONTRATADA, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MPDG nº 5/2017, recepcionado pelo Decreto nº 38.934/2018.

10.13 - Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

10.13.1 - Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário.

10.13.2 - Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas CONTRATADAS;

10.13.3 - Considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e

passagens.

10.14 - Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do CONTRATO;

10.15 - Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

10.16 - Cientificar a unidade de representação judicial da Secretaria de Estado de Economia para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;

10.17 - Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;

10.18 - Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993.

10.19 - Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA às dependências da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC) para a execução dos serviços, portando, obrigatoriamente, os crachás funcionais da empresa.

10.20 - Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços, dentro das normas estabelecidas no CONTRATO.

10.21 - Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos técnicos da CONTRATADA.

10.22 - Efetuar inspeção com a finalidade de verificar a prestação dos serviços e o atendimento das exigências contratuais.

10.23 - Exercer a fiscalização e a supervisão dos serviços prestados, podendo sustar, recusar, solicitar que seja feito ou refeito qualquer serviço que não esteja de acordo com as condições e as exigências especificadas.

10.24 - Poderá, a qualquer tempo, exigir da CONTRATADA a comprovação das condições que ensejaram sua contratação, notadamente no tocante à qualificação econômico-financeira.

10.25 - Emitir relatórios sobre os atos relativos à execução do contrato que vier a ser firmado, em especial, quanto ao acompanhamento e a fiscalização da prestação dos serviços, a exigência de condições estabelecidas e à proposta de aplicação de sanções.

10.26 - Atestar a execução da prestação dos serviços e receber as faturas correspondentes, quando apresentadas na forma estabelecida no Contrato.

10.27 - Pagar mensalmente a empresa CONTRATADA, os custos da mão de obra e insumos, bem como o ressarcimento dos gastos com materiais, conforme relatório consolidado dos materiais aplicados e aprovados pelo Executor.

10.28 - Colocar à disposição dos empregados da empresa CONTRATADA, espaço físico para troca e guarda de uniformes, para depósito de materiais, ferramentas e máquinas necessárias à execução dos serviços, bem como ambiente para instalação do Preposto e Almoxarifado para atender, exclusivamente, ao objeto deste Termo Contratual.

10.28.1 - A empresa CONTRATADA deverá providenciar os móveis e equipamentos necessários para esses ambientes, inclusive computador, linha telefônica fixa e fax.

10.29 - Exigir da CONTRATADA, o suporte de seu responsável técnico nos serviços que envolvam estruturas e instalações, documentando seus pareceres para futuras necessidades.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

11.1 - A CONTRATADA fica obrigada a apresentar, ao DISTRITO FEDERAL:

11.1.1 – até o quinto dia útil do mês subsequente, comprovante de recolhimento dos encargos previdenciários, resultantes da execução do CONTRATO;

11.1.2 – comprovante de recolhimento dos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais;

11.2 - A CONTRATADA se obriga a manter, durante toda a execução do CONTRATO, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

11.3 - A CONTRATADA declarará a inexistência de possibilidade de transferência ao Distrito Federal de responsabilidade por encargos trabalhistas, fiscais, comerciais e/ou previdenciários porventura inadimplidos, bem como a inexistência de formação de vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração Pública do Distrito Federal;

11.4 - Constitui obrigação da CONTRATADA o pagamento de salários e demais verbas decorrentes da prestação de serviço;

11.5 - A CONTRATADA responderá pelos danos causados pelos seus agentes;

11.6 - A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial (Lei nº 8.666/93, art.65, § 1º, 2º).

11.6.1 - As eventuais modificações de que tratam o item 18.12 do Edital de Licitação de Pregão Eletrônico Nº 0010/2022 - COLIC/SCG/SPLAN/SEEC (91728226) ficam condicionadas à elaboração de justificativa prévia.

11.7 - Apresentar documento probatório de que possui compromisso com a sustentabilidade ambiental, nos termos da Lei Distrital nº 4.770/2012.

11.8 - Mensalmente, acompanhando a nota fiscal/fatura referente a seus empregados, cópias autenticadas em cartório ou cópias simples acompanhadas de originais, dos documentos elencados no item 17.4 deste CONTRATO.

11.9 - Responsabilizar-se pelo planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gerenciamento da plataforma de Serviço de Atendimento, provendo infra-estruturas física e tecnológica, recursos humanos, atendimento telefônico humano e eletrônico, Integração Telefonia - Computador (CTI), banco de dados informatizado, Sistema de Registro de Atendimento, supervisão, monitoramento e gestão da qualidade, de acordo com as condições expressas no Anexo I do Edital (Termo de Referência).

11.10 - Executar os serviços em conformidade com a programação estabelecida pela CONTRATANTE, orientando seus empregados a realizarem suas tarefas com presteza, rapidez e eficiência.

11.11 - Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

11.12 - Cumprir, rigorosamente, as condições do Anexo I do Edital (Termo de Referência) e os compromissos avençados no CONTRATO, devendo qualquer alteração ser autorizada previamente, por escrito, pela CONTRATANTE e formalizadas em apostilamento ou aditamento.

11.13 - Cumprir o que estabelece a legislação e normas vigentes sobre a acessibilidade das pessoas com deficiência, em todos os ambientes onde serão realizados os serviços;

11.14 - Apresentar obrigatoriamente junto à Nota Fiscal os seguintes documentos comprobatórios: relatório consolidado dos serviços efetivamente prestados, e outros documentos que a CONTRATANTE julgar necessários;

11.15 - 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;

11.16 - Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa CONTRATADA deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do CONTRATO, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal, Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MPDG nº 5/2017;

11.17 - Não veicular publicidade acerca do objeto deste CONTRATO, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE;

11.18 - Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993;

11.19 - Realizar a transferência dos dados de atendimento, compreendendo bancos de dados, registros, informações e metodologias, e outras informações que a CONTRATANTE solicitar, mensalmente, contando a partir da data de início da operação;

11.20 - Os registros em banco de dados deverão ser entregues por intermédio de transferência online com prazo de D+1, após a conclusão da implantação da Central.

11.21 - Aos **120 (cento e vinte) dias** anterior à data do efetivo término do CONTRATO inicial e/ou do termo aditivo de prorrogação de vigência, seja por decurso de vigência, suspensão ou cancelamento, promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos do CONTRATANTE ou da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços;

11.22 - Aos **90 (noventa) dias** anterior à data do efetivo término do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer ao CONTRATANTE todos os Relatórios de Atendimento, dados, fraseologias e registros de fluxos dos processos de atendimento, bem como outras informações ou conhecimentos requisitados, a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção, degradação ou efeito adverso para que haja uma transferência ordenada dos serviços para o CONTRATANTE ou ao delegado por este;

11.23 - A falta de transferência de conhecimento incidirá em infração contratual, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente (Art. 87, Lei nº 8.666/93);

11.24 - Participar de todas as reuniões marcadas pelo CONTRATANTE relacionadas à transição contratual, assim como deverá atender a todas as solicitações do CONTRATANTE, referentes à execução contratual, à documentação e demais informações relevantes;

11.25 - Comprometer-se a fornecer ao CONTRATANTE toda a documentação e base de dados relativa à prestação dos serviços que esteja em sua posse;

11.26 - Participar, em conjunto com o CONTRATANTE, sob sua solicitação, da elaboração do Plano de Transferência do Conhecimento.

11.27 - Acompanhar e monitorar os serviços prestados e comunicar a Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC), por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

11.28 - Disponibilizar canais de comunicação com a empresa, do tipo atendimento ao cliente ou "Service desk", 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, para recepção e registro das reclamações, fornecendo o número do Chamado de Suporte para acompanhamento;

11.29 - Atender de imediato as solicitações realizadas pelos servidores da Coordenação da Central de Relacionamento e da Comissão de Execução de Contratos Corporativos da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC) e/ou terceiros autorizados, corrigindo, no prazo máximo de **02 (duas) horas**, após notificação (ofício e/ou e-mail), qualquer ocorrência de interrupção na prestação dos serviços contratados ou acesso aos sítios de gerenciamentos de relatórios;

11.30 - Registrar todas as solicitações feitas pela Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC), para acompanhamento e controle de execução dos serviços prestados;

11.31 - Apresentar relatório mensal, junto com a fatura de serviços prestados, relacionando todas as Ordens de Serviços originadas pelo Secretariado de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC) e demais relatórios que ratifiquem a execução dos serviços prestados.

11.32 - Encerrar as solicitações somente depois de teste e validação para que a Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC) ateste que o incidente/problema foi resolvido definitivamente e acrescentar, no encerramento da solicitação, o nome e a matrícula do servidor da Comissão de Execução de Contratos Corporativos da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC);

11.33 - Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

11.34 - Utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para a realização dos serviços

especificados neste documento, impondo-lhes rigoroso padrão de qualidade, segurança e eficiência, correndo por sua conta todas as despesas com salários, impostos, contribuições previdenciárias, encargos trabalhistas, seguros e outras despesas correlatas.

11.35 - Os profissionais disponibilizados pela CONTRATADA para a prestação dos serviços deverão estar identificados com crachá de identificação, estando sujeitos às normas internas de segurança dos órgãos dos Governo do Distrito Federal, parceiros da Central de Relacionamento com o Cidadão, inclusive àquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências.

11.36 - Assumir a responsabilidade por todos os encargos sociais previstos na legislação em vigor, obrigando-se a saldá-los à época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

11.37 - Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados, quando da prestação dos serviços ou em conexão com ela.

11.38 - Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionados à prestação dos serviços, originalmente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.

11.39 - Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da formalização do CONTRATO.

11.40 - Implantar a supervisão permanente dos serviços de modo adequado e de forma a obter uma operação eficaz e eficiente;

11.41 - Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa do objeto a ser contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços;

11.42 - Atender prontamente quaisquer exigências do representante da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC), inerentes ao objeto do Edital e deste Termo Contratual;

11.43 - Fornecer, na forma solicitada pelo Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC), o demonstrativo de utilização dos serviços, objeto do Edital e deste Termo Contratual;

11.44 - Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, verificando sempre o seu bom desempenho, realizando os serviços em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade dos serviços a serem prestados;

11.45 - Responder por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços, salvo àquelas previstas neste Termo como de responsabilidade da CONTRATANTE.

11.46 - Responder pelos danos causados diretamente à Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC) ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento pela CONTRATANTE;

11.47 - Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração praticada por seus técnicos durante a execução dos serviços no recinto da Central de Relacionamento da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC);

11.48 - Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por intermédio desta contratação, considerando os recursos disponibilizados;

11.49 - Observar, obrigatoriamente, a Política de Segurança da Informação e Comunicações da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC) e, se houver, as normas dela derivadas, divulgá-las aos seus empregados e preposto envolvidos em atividade no Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC);

11.50 - Indicar um preposto para acompanhar a execução do CONTRATO e responder perante a CONTRATANTE;

11.51 - A CONTRATADA, em hipótese alguma, poderá veicular publicidade acerca dos serviços prestados para a CONTRATANTE, sem prévia autorização.

11.52 - Informar, com prazo mínimo de 90 (noventa) dias corridos, em caso de mudança de localidade.

11.53 - Manter durante a vigência contratual as soluções detalhadas neste Termo em sua última versão estável e atendendo aos requisitos detalhados no certame.

11.54 - Descrição dos serviços/solução:

11.54.1 - Serviços de *Contact Center*, com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando modelo *omnichannel*, destinados ao Central de Relacionamento do DF. A plataforma integrada deve garantir que toda a jornada do cidadão seja gerenciável e integrada, compreendendo os canais a seguir: a) Atendimento Receptivo Humano Telefônico; b) Receptivo Eletrônico (URA); c) Ativo (Humano); d) Atendimento Multicanal, (e-mail/formulário eletrônico, Aplicativos Móveis, Mensageria Instantânea, *chat*, *chatbot*, *Voicebot*, Videochamada); e) Criação e atendimento nas principais mídias sociais, abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão e tecnologia, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

11.54.2 - As plataformas destinadas à Central de Relacionamento do DF deverão garantir recursos de acessibilidade às Pessoas com Deficiência, em especial as Pessoas com Deficiência Auditiva e/ou Visual.

11.54.3 - O serviço de transmissão de voz para prestação do Serviço Telefônico Fixo e Móvel Comutado (STFC), para Serviços de Recepção de Ligações na Modalidade Discagem Direta Gratuita (DDG), utilizando os códigos tridígitos e os prefixos 0800, no sistema de tarifação reversa (tarifação no destino), originada de telefones fixos e Móveis de todo o território do Distrito Federal e entorno (DDD 61), bem como em todo o território nacional para os prefixos 0800, e de Serviços de Discagem de Ligações, no sistema de tarifação na origem, no que tange às chamadas ativas, de ligações telefônicas locais e de Longa Distância Nacional (LDN) para telefones fixos e móveis, de todo o território nacional, destinadas à Central de Relacionamento do DF, é de responsabilidade da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal.

11.54.4 - A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura e as tecnologias que compõem a prestação dos serviços, incluídos os equipamentos e a estrutura física necessários para a sustentação da plataforma da Central de Relacionamento do DF. A descrição dos serviços e tecnologias associados

estão definidas no ANEXO A, do Anexo I do Edital (Termo de Referência).

11.54.5 - A instalação consiste na disponibilização da infraestrutura lógica e física dos serviços para iniciar a transição da prestação de serviço.

11.55 - Do recebimento:

11.55.1 - O objeto deste CONTRATO será recebido, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, da seguinte forma:

a) provisoriamente, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto com a especificação; e

b) definitivamente, após o decurso do prazo de observação ou vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais.

11.55.2 - O recebimento provisório será realizado pela Comissão de Execução após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

11.55.2.1 - A CONTRATANTE realizará conferência minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar se o relatório de minutagem auferida está adequado com o realmente utilizado, devendo proceder a adequação dos serviços e constatar e relacionar os ajustes e revisões finais que se fizerem necessários.

11.55.2.2 - Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, neste caso do primeiro ao último dia do mês, a Comissão de Execução do CONTRATO irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do CONTRATO.

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

11.55.2.4 - O Recebimento Provisório também ficará sujeito, a conferência dos relatórios de minutagem emitidos pela CONTRATADA, que poderá ser efetuado com o cruzamento de informações de utilização da URA da empresa de telefonia contratada pela Central.

11.55.2.5 - No prazo de até 10 dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, a Comissão de Execução deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do CONTRATO.

11.55.2.6 - Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

11.55.2.7 - Na hipótese de a verificação a que se refere item anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

11.55.3 - Após o recebimento definitivo do objeto, será atestada a Nota Fiscal para efeito de pagamento;

11.55.4 - O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança do serviço, nem ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato;

11.55.5 - Se a CONTRATADA deixar de disponibilizar o serviço dentro do prazo estabelecido sem justificativa por escrito e aceita pela Administração, sujeitar-se-á às penalidades impostas no Edital;

11.55.6 - A CONTRATANTE poderá a seu exclusivo critério, por conveniência administrativa, dispensar o recebimento provisório dos serviços e produtos, nos termos do artigo 74, inciso II, da Lei 8.666/93.

11.55.7 - No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do Recebimento Provisório dos serviços, a Comissão de Execução deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo às seguintes diretrizes:

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

11.55.7.2 - Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

11.55.7.3 - Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

11.55.8 - O Recebimento Provisório ou Definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

11.55.9 - Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes no Edital e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

11.55.10 - A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento provisório e definitivo dos serviços, nos termos abaixo.

11.55.11 - No prazo de até 5 dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

11.56 - Do local de implantação da central de relacionamento e horário de execução dos serviços

11.56.1 - Os serviços deverão ser prestados obrigatoriamente nas instalações da CONTRATADA, contemplando estruturas operacionais e tecnológicas e deverão localizar-se na cidade de Brasília, onde está situada a Sede do Governo do Distrito Federal ou em uma de suas Regiões Administrativas, **desde que atendidas pela rede GDFnet** do Governo do Distrito Federal e pelo serviço de telefonia contratado.

11.56.2 - Será facultado à CONTRATADA a adoção do regime de *homeoffice* aos operadores, restrito a região do Distrito Federal, desde que observadas todas as especificações do Edital e deste Termo Contratual.

11.56.2.1 - Justifica-se a restrição da realização de *homeoffice*, apenas no território do Distrito Federal, tendo em vista a necessidade de:

11.56.2.1.1 - Personalização da prestação do serviço por operadores que vivenciam a cultura e regionalidade do Distrito Federal, para identificação ágil e efetiva das demandas dos cidadãos;

11.56.2.1.2 - Fomento da economia local e oferta de empregos, com aproveitamento dos empregados vinculados à empresa antecessora, considerando a Lei Distrital nº 4.794, de 1º de março de 2012;

11.56.2.1.3 - Necessidade de treinamentos e capacitações presenciais pelos órgãos parceiros da Central de Relacionamento.

11.56.3 - No ato da assinatura do CONTRATO, a CONTRATADA deverá informar oficialmente o local onde será realizada a prestação dos serviços. Deverá também indicar os *software* de gestão *omnichannel* e *CzRM* que serão utilizados no atendimento, os *hardwares* utilizados e outros característicos dos serviços.

11.56.4 - A exigência de que o serviço seja prestado no Distrito Federal deve-se à necessidade de realização de fiscalização, capacitação e orientações dos serviços a serem prestados aos cidadãos do Distrito Federal por servidores da CONTRANTE e as equipes da CONTRATADA.

11.56.5 - O papel de Preposto, da equipe de gestão da CONTRATADA, deverá ser prestado, obrigatoriamente, em Brasília/DF.

11.56.6 - Os serviços de atendimento deverão ser disponibilizados no regime de 24x7, ou seja, 24h por dia, 07 dias por semana, sem interrupções.

11.56.7 - Para execução de serviços de atendimento ativo antes de 07h e após 21h ou durante o domingo, a CONTRATANTE deverá emitir autorização prévia, desde que comprovada situação de urgência ou emergência.

11.56.8 - É responsabilidade da CONTRATANTE informar previamente à CONTRATADA em um prazo mínimo de 15 (quinze) dias corridos sobre eventuais manutenções programadas de sistemas ou de telefonia que impliquem em períodos de inoperância e mudança nos horários e dias de atendimento, esses períodos não impactam nos valores do SLA.

11.56.8.1 - As janelas de manutenções programadas deverão ser aprovadas previamente pela CONTRATANTE e não poderão exceder a 16h mensal ou 8h por janela;

11.56.8.2 - As janelas supracitadas serão definidas, preferencialmente, para execuções no período noturno.

11.57 - Modelo de execução do contrato

11.57.1 - A Coordenação da Central será responsável pela definição do escopo dos serviços de 1º e 2º Nível que serão atendidos pelo contrato, bem como, pelo repasse de conhecimento do negócio, definição dos roteiros de atendimento (*scripts*) e por validar todas as atualizações no Catálogo de Serviços.

11.57.1.1 - O tempo médio de atendimento está explicitado na tabela 3 do ANEXO "C" CATÁLOGOS DE IMPLANTAÇÃO E SERVIÇO, do Anexo I do Edital (Termo de Referência) na coluna TMA em segundos (s) segmentado por níveis de atendimento.

11.57.1.2 - O CATÁLOGO DE SERVIÇOS poderá ser revisto em termos de seus tempos médios de atendimento - TMA e número médio de interações (aplicação internet) a cada trimestre de execução do contrato, inclusive a distribuição dos quantitativos dos Segmentos dos Serviços de Atendimentos dentro do CATÁLOGO DE SERVIÇOS, respeitando limite de 25% (vinte e cinco por cento) a cada revisão.

11.57.1.2.1 - No primeiro semestre da execução do CONTRATO, o TMA dos serviços poderá ser revisto mensalmente.

11.57.1.2.2 - O serviço que tiver a automação concluída e implantada, terá o TMA suspenso no atendimento humano para aferição, no prazo de 07 dias e definição do novo TMA.

11.57.1.2.2.1 - A depender da complexidade, o prazo poderá ser prorrogado por igual período.

11.57.1.3 - As versões do catálogo de serviços serão oficializadas no processo da contratação e publicizadas no Portal da Secretaria de Estado de Economia (SEEC).

11.57.1.4 - Nos casos de variações médias acima de 50%, com vistas a não gerar prejuízo para nenhuma das partes, os tempos médios poderão ser revistos antes do prazo trimestral.

11.57.2 - É responsabilidade da Coordenação da Central realizar a gestão e fiscalização técnica do CONTRATO no acompanhamento dos serviços prestados, apoiada pela Comissão de Execução de Contratos Corporativos.

11.57.3 - A Comissão de Execução de Contratos Corporativos deverá existir durante toda a execução do CONTRATO.

11.57.4 - É responsabilidade da Comissão de Execução do CONTRATO ser ponto focal de contato com a CONTRATADA para consolidação e formalização das diversas demandas na prestação de serviços.

11.57.5 - Os serviços previstos no Catálogo do Anexo "C" deverão ser formalizados por intermédio de Ordens de Serviço - OS mensais, em caso de excepcionalidades poderá ser emitida uma OS complementar.

11.57.6 - As demais demandas de gestão de atendimento, do sistema e infraestrutura que não sejam automatizadas e já disponibilizadas para a CONTRATANTE poderão ser formalizadas por e-mail ou canal específico a ser definido na reunião de *Kickoff* (inicialização do contrato), sempre registradas no processo de acompanhamento da fiscalização.

11.57.7 - Ambas as partes devem buscar automatizar seus processos de atendimento com vistas a aumentar a qualidade do atendimento e redução de custos de manutenção e operação da CONTRATADA e valor faturado para a CONTRATANTE.

11.57.8 - Após a assinatura do CONTRATO, iniciar-se-á o período de transição, cujo prazo será de 20 (vinte) dias, no qual a equipe da CONTRATADA deverá se reunir com a equipe do contrato anterior, ainda em vigência, devendo atualizar, documentar, registrar e implantar rotinas de modo a absorver o processo de desenvolvimento e manutenção e os conhecimentos técnicos da CONTRATADA anterior, a

fim de que não haja interrupção dos serviços ou sua descontinuidade.

11.57.9 - Nenhum pagamento será devido à CONTRATADA pela execução do Período de Transição inicial.

11.57.10 - Haverá uma reunião inicial, com o gestor do CONTRATO e a empresa CONTRATADA, para esclarecer assuntos relativos a questões operacionais e de gerenciamento de contrato, que incluem a modelagem do processo de comunicação, modelos de documentos, ferramenta de comunicação a ser utilizada e responsabilidades. Além disso, o representante legal da empresa CONTRATADA e os seus empregados envolvidos na execução do contrato deverão assinar os termos de responsabilidade e sigilo previstos no Anexo I do Edital (Termo de Referência).

11.57.11 - O Secretária de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC) designará Comissão para a execução da implantação do CONTRATO, preferencialmente com membros do Grupo de Trabalho de Planejamento da Contratação.

11.57.12 - Deverá ser realizada reunião inicial do CONTRATO, na sede da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC), com registro em ata, em até 5 (cinco) dias após a assinatura do CONTRATO, ocasião em que a CONTRATADA deverá informar o endereço do prédio onde pretende instalar a Central. Posteriormente, deverão ser realizadas reuniões quinzenais para acompanhamento do plano de implantação, em local a ser definido pelas partes.

11.58 - Do cronograma de contratação:

ITEM	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO
1	Assinatura do contrato	CONTRATANTE e CONTRATADA	Até 5 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da convocação do Órgão CONTRATANTE.
2	Reunião inicial e apresentação do plano de inserção	CONTRATANTE e CONTRATADA	Até 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da assinatura do contrato.
3	Apresentação da Garantia contratual	CONTRATADA	Até 10 (dez) dias úteis, a contar da data da assinatura do contrato.
4	Entrega do Plano de Implantação	CONTRATADA	Até 10 (dez) dias úteis, a contar da data da assinatura do contrato.
5	Aprovação do Plano de Implantação	CONTRATANTE	Até 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da entrega do plano de implantação.
6	Iniciar a execução dos serviços contratados	CONTRATADA	Até 60 (sessenta) dias após a aprovação do plano de implantação.

11.59 - Do modelo de gestão de contratos e critérios de medição

11.59.1 - Os serviços, objeto do presente Termo Contratual, serão geridos e remunerados segundo os critérios definidos no item 14 do Anexo I do Edital (Termo de Referência).

11.60 - Da segurança da informação, do sigilo e da confidencialidade

11.60.1 - A CONTRATADA deverá assegurar o sigilo das informações, documentos e bancos de dados da CONTRATANTE, e adotar todas as providências necessárias para garantir sigilo de toda e qualquer informação a que tiver acesso em função da prestação dos serviços previstos neste Termo Contratual, respondendo administrativa, civil e penalmente por qualquer violação desse preceito.

11.60.2 - A CONTRATANTE definirá a empresa a prestar o serviço de auditoria, se optar por não o fazer ela própria.

11.60.3 - Tais auditorias serão efetuadas pela CONTRATANTE, a qualquer momento.

11.60.4 - A CONTRATADA deve possuir softwares e demais recursos que permitam fazer o tratamento dos logs em computadores e equipamentos de rede sempre que solicitado pelo corpo técnico da CONTRATANTE, de maneira a produzir os relatórios que se façam necessários, inclusive os de nível gerencial, sobre a segurança do ambiente e a qualidade dos serviços prestados

11.60.5 - A CONTRATADA deverá permitir à CONTRATANTE acesso irrestrito local ou remoto aos sistemas da mesma, assim como a todo e qualquer hardware e software utilizados para a prestação dos serviços à CONTRATANTE para fins de auditoria em segurança e/ou de qualidade, com aviso prévio de 24 horas.

11.60.6 - A CONTRATADA deverá colaborar com procedimentos de investigação ou auditoria, em especial os em face do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades.

11.60.7 - Para execução das atividades da Central de Relacionamento, deverão ser observados os seguintes pontos:

11.60.7.1 - Controle de acesso: o acesso às instalações onde serão realizados os serviços deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas. A CONTRATADA deverá prover segurança por meio de identificação individual dos funcionários.

11.60.7.2 - Propriedade e uso das informações: todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva da Central de Relacionamento do DF da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC), não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formal da Central de Relacionamento do DF da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC). Toda informação originária da prestação dos serviços deverá ser disponibilizada somente pelo GDF e a quem ele determinar, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos, por qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia e reutilização danosa.

11.60.7.3 - Visando resguardar o sigilo das informações a que vierem a ter acesso a CONTRATADA e seus funcionários alocados para a prestação dos serviços, será obrigatória a assinatura de termo de responsabilidade quanto à confidencialidade das informações, como condição ao início efetivo na prestação dos serviços.

11.60.7.4 - A CONTRATADA deverá emitir declaração de cumprimento integral da Lei Geral de Proteção de Dados.

11.60.8 - A CONTRATADA e toda a equipe envolvida na prestação dos serviços deverão obedecer às regras de segurança estabelecidas pela CONTRATANTE.

11.60.9 - Para os casos de demissão do funcionário ou dispensa (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

11.60.9.1 - O funcionário não poderá acessar o ambiente de operação após a comunicação de sua dispensa, não sendo permitido o cumprimento de aviso prévio no ambiente da Central de Relacionamento e no atendimento ao cidadão;

11.60.9.2 - A CONTRATADA deverá comunicar tempestivamente à CONTRATANTE os dados dos funcionários demitidos/dispensados;

- 11.60.9.3 - Os acessos a ambientes e sistemas deverão ser imediatamente revogados; e
- 11.60.9.4 - O funcionário deverá ter seu crachá recolhido e inutilizado.
- 11.60.10 - A CONTRATANTE deve possuir acesso a todos os dados utilizados em sistemas da CONTRATADA, relacionados com a prestação de serviço à CONTRATANTE.
- 11.60.11 - A CONTRATADA deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, bem como estar preparada e estruturada para situações de emergência, como falta de energia, falha de equipamentos e incêndios.
- 11.60.12 - A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Contingência dos serviços, envolvendo componentes críticos (tais como: Sistemas, URA, DAC, Central Telefônica, links, instalações físicas, servidores, entre outros) e de infraestrutura (tais como: acidentes, greves, interrupção no fornecimento de energia, falha em serviço de telefonia ou internet, deslizamentos/desmoroamentos, incêndio, problemas com água/esgoto, entre outras situações), de forma a garantir a continuidade dos atendimentos.
- 11.60.13 - A CONTRATADA deverá também disponibilizar e manter "Plano de Contingência" visando o rápido deslocamento dos funcionários e mínimo impacto no atendimento em casos de necessidade de deslocamento de recursos humanos, respeitado os limites do Distrito Federal. A estrutura prevista no Plano de Contingência deve suportar pelo menos 50% (cinquenta por cento) do volume de chamadas ativas e receptivas previstas no edital. Em caso de necessidade de utilização do Plano de Contingência, os atendentes envolvidos no Plano deverão atuar exclusivamente para o Governo do Distrito Federal.
- 11.60.14 - Não deve ser permitida a utilização de dispositivos de armazenamento removíveis ou impressoras (sejam locais ou remotas) em estações de trabalho utilizadas no âmbito da prestação do serviço, salvo em casos justificados e devidamente autorizados pela CONTRATANTE.
- 11.60.15 - A utilização de sistema de correio eletrônico ou qualquer outra ferramenta de transmissão de dados nos equipamentos deve ser restrita ao âmbito da prestação de serviço, e de acordo com anuência da CONTRATANTE, para os equipamentos que acessam sistemas e aplicativos da CONTRATANTE.
- 11.60.16 - A transmissão de arquivos executáveis, compactados ou não, anexados a mensagens de correio eletrônico não será permitida.
- 11.60.17 - Arquivos anexados em mensagens recebidas somente devem ser abertos se forem imagens ou documentos, nos formatos utilizados internamente, compactados ou não.
- 11.60.18 - Devem ser repassadas à CONTRATANTE as mensagens de correio eletrônico que possam representar ameaça a ativos de informação.
- 11.60.19 - Além dos itens de segurança citados acima, a CONTRATADA deverá providenciar também:
- 11.60.19.1 - Proteção do setup dos microcomputadores com senha. A senha de setup deve ser utilizada exclusivamente pela área de suporte de TI;
- 11.60.19.2 - Portas USB bloqueadas para equipamentos 3G e similares;
- 11.60.19.3 - Gravação de dados em qualquer dispositivo de armazenamento bloqueada em portas USB;
- 11.60.19.4 - Portas wi-fi e bluetooth desabilitadas;
- 11.60.19.5 - Cada teleatendente deve possuir login e senha individuais de acesso à sessão de usuário do Sistema Operacional;
- 11.60.19.6 - Nos intervalos de descanso, treinamento, lanches e outros, a sessão do usuário deve ser bloqueada;
- 11.60.19.7 - Todas as opções de configuração de sistema e aplicações, em especial o navegador, sistema de arquivos e painel de controle devem ser bloqueados ao usuário, sendo permitido acesso apenas ao administrador;
- 11.60.19.8 - As opções de gravação de arquivo dos navegadores devem estar desabilitadas;
- 11.60.19.9 - A senha de administrador deve ser restrita aos responsáveis pelo suporte de TI;
- 11.60.19.10 - Todos os aplicativos utilizados pelos teleatendentes devem ser disponibilizados na área de trabalho (desktop) do computador;
- 11.60.19.11 - Aplicativos do tipo "bloco de notas – notepad" devem ter a função de gravação de arquivo desabilitada;
- 11.60.19.12 - Os equipamentos da área de teleatendimento não devem ter acesso a impressoras;
- 11.60.19.13 - Sistemas de mensagens instantâneas na área de teleatendimento devem ter o acesso bloqueado para usuários de domínios externos à Central;
- 11.60.19.14 - Todos os equipamentos devem possuir antivírus instalado e atualizado;
- 11.60.19.15 - O uso de canetas e outros acessórios que possibilitem gravação de imagem, vídeo e de som não é permitido;
- 11.60.19.16 - Não possibilitar ao teleatendente acessar pastas e arquivos compartilhados na rede.
- 11.60.20 - Arquivos necessários a treinamento, orientação, informações diversas relativas à operação da central devem ser disponibilizados em portal web no ambiente intranet;
- 11.60.21 - O acesso aos demais sites de Internet, com exceção do site da CONTRATANTE e demais sites autorizados pela CONTRATANTE, deverão ser bloqueados nos equipamentos do teleatendimento.
- 11.60.22 - A concessão e a revogação de privilégios de acesso devem ser registradas de modo que seja possível determinar a data na qual ocorreram, os colaboradores afetados, bem como os privilégios concedidos e revogados.
- 11.60.23 - As tentativas de autenticação de colaboradores devem ser registradas, independentemente de resultarem em sucesso ou fracasso, de modo que seja possível determinar a data e a hora na qual ocorreram, os identificadores de acesso utilizados e o ativo de informação associado.
- 11.60.24 - Os equipamentos utilizados no âmbito da prestação de serviço devem possuir relógio sincronizado com uma fonte de referência confiável.
- 11.60.25 - Todo atendimento realizado no âmbito da prestação do serviço deve ser registrado com vistas a permitir a realização de auditoria que possibilite, no mínimo, a identificação do número telefônico que originou a chamada, data e hora da demanda, bem como o número identificador do

registro da demanda associado.

11.60.26 - A CONTRATADA deverá estruturar ambiente segregado, sem intercalação com atendimento de outros clientes, de modo que quaisquer dos recursos de tecnologia da informação utilizados não poderão ser compartilhados por terceiros, o que inclui equipamentos de infraestrutura de rede, servidores, bem como mecanismos de backup e fitas utilizados.

11.60.27 - A CONTRATANTE poderá realizar ação de verificação da segurança das informações na Central periodicamente, com o objetivo de verificar o atendimento das exigências citadas.

11.60.28 - As estações de trabalho e servidores utilizados no âmbito da prestação do serviço devem possuir sistema antivírus e firewall devidamente habilitados e atualizados.

11.60.29 - A CONTRATADA deve fornecer os recursos de TI necessários para viabilizar a comunicação segura entre a sua rede e a rede da CONTRATANTE, o que inclui o fornecimento do equipamento necessário para implementar o controle do tráfego de rede, roteadores e canais (links) de acesso eventualmente necessários.

11.60.30 - A CONTRATADA deve fornecer os mecanismos (hardware e software) necessários para implementar o devido controle do tráfego dos dados originados ou destinados a equipamentos utilizados no âmbito da prestação do serviço.

11.60.31 - As credenciais de acesso devem ser individuais e o seu compartilhamento não é permitido.

11.60.32 - O cadastro de credenciais de acesso dos prestadores de serviço deve incluir, no mínimo, os seguintes dados: nome completo, identificador de acesso, telefone comercial e local de trabalho.

11.60.33 - Os privilégios de acesso a ativos de informação devem, sempre que possível, ser agrupados em perfis que reflitam papéis desempenhados profissionalmente pelo colaborador.

11.60.34 - Os privilégios de acesso devem ser revogados quando a execução das atividades for suspensa ou concluída, bem como nos casos de afastamento, substituição de pessoal, em caso de suspeita de conduta indevida por parte do teleatendente ou por solicitação da CONTRATANTE.

11.60.35 - Além dos itens de segurança listados acima, a CONTRATANTE poderá solicitar outras medidas que julgar pertinentes, visando aumentar a segurança das informações na Central.

11.61 - O empresa após a assinatura do CONTRATO deverá implantar o Programa de Integridade no âmbito de sua pessoa jurídica, conforme disposto na Lei nº 6.112/2018 e na Lei nº 6.308/2019.

11.61.1 - Para efetiva implantação do Programa de Integridade, os custos ou despesas resultantes correm à conta da empresa contratada, não cabendo ao órgão contratante o seu ressarcimento.

11.61.2 - Pelo descumprimento da exigência prevista, será aplicada à empresa contratada:

11.61.2.1 - multa de 0,08%, por dia, incidente sobre o valor atualizado do contrato, sendo que o montante correspondente à soma dos valores básicos da multa é limitada a 10%, do valor do contrato;

11.61.3 - O não cumprimento da obrigação implicará:

11.61.3.1 - Inscrição em dívida ativa, em nome da pessoa jurídica sancionada;

11.61.3.2 - Sujeição a rescisão unilateral da relação contratual, a critério do órgão ou entidade contratante;

11.61.3.3 - impedimento de contratar com a administração pública do Distrito Federal, de qualquer esfera de poder, até a efetiva comprovação de implementação do Programa de Integridade, sem prejuízo do pagamento da multa aplicada.

11.61.4 - A empresa que possua o programa implantado, deverá apresentar, no momento da contratação, declaração informando a sua existência.

11.61.5 - A implementação do Programa de Integridade limita-se aos contratos com valor global igual ou superior a R\$ 5.000.000,00 e aplica-se em sua plenitude às pessoas jurídicas que firmem relação contratual com prazo de validade ou de execução igual ou superior a 180 dias.

11.62 - Nos termos da Lei Distrital nº 3.985/2007, se a licitante vencedora tiver 100 ou mais empregados fica obrigada a preencher de 2% a 5% dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, na seguinte proporção:

I - até 200 empregados	2%;
II - de 201 a 500	3%;
III - de 501 a 1.000	4%;
IV - de 1.001 em diante	5%.

11.63 - Nos termos da Lei Distrital nº 5.087/2013, a empresa vencedora fica obrigada a comprovar mensalmente, junto ao gestor responsável, a regularidade no atendimento às suas obrigações de natureza fiscal, trabalhista e previdenciária relativas a seus empregados, em caso de irregularidades, devem ser sanadas no prazo máximo de trinta dias da detecção.

11.63.1- O não atendimento das determinações constantes no item 28.19, implica a abertura de processo administrativo para rescisão unilateral do contrato por parte da Administração Pública

11.64 - Segurança da informação

11.64.1 - A empresa CONTRATADA, para a prestação dos serviços, deverá observar os seguintes requisitos quanto à Segurança da Informação e Comunicações:

11.64.1.1 - Executar os serviços em conformidade com a legislação aplicável, em especial, ABNT NBR ISO/IEC 27002:2005. A CONTRATADA não necessita possuir o certificado ISO/IEC 27002:2005. No entanto, os serviços executados pela equipe da CONTRATADA deverão seguir as boas práticas elencadas pela norma citada.

11.64.1.2 - Tomar todas as providências necessárias para que seus funcionários, prepostos e/ou contratados observem os regulamentos, normas e instruções de segurança da informação e comunicações adotadas pela SEEC/DF, inclusive, a Política de Segurança da Informação e Comunicações, conforme Resolução n.º 03, de 06 de novembro de 2018, publicada no DODF nº 224 de 26 de novembro de 2018 e o Termo de Confidencialidade (Anexo G), quando estiverem executando serviços nas instalações da SEEC-DF.

11.64.1.3 - Garantir a integridade e disponibilidade dos documentos e informações que, em função do CONTRATO, estiverem sob a sua guarda, sob pena de responder por eventuais perdas e/ou danos causados à SEEC/DF e a terceiros.

11.64.1.4 - Tratar todas as informações a que tenha acesso, em caráter de estrita confidencialidade, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, revelar, reproduzir, ou deles dar conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, bem como utilizá-las para fins diferentes dos previstos na presente contratação.

11.64.1.5 - Toda informação confidencial disponível em razão desta contratação, seja ela armazenada em meios físico, magnético ou eletrônico, deverá ser devolvida nas seguintes hipóteses:

11.64.1.5.1 - término ou rompimento do CONTRATO;

11.64.1.5.2 - solicitação da SEEC/DF.

11.64.1.6 - Utilizar programas de proteção e segurança de informações, a fim de evitar qualquer acesso não autorizado aos seus sistemas ou softwares, seja em relação aos que eventualmente estejam sob sua responsabilidade direta ou que foram disponibilizados para a SEEC/DF, ainda que por meio de link.

11.64.1.7 - Quando solicitado por escrito pela SEEC/DF, realizar, prioritária e concomitantemente, as alterações para sanar possíveis problemas de segurança ou de vulnerabilidade nos referidos sistemas ou softwares utilizados para execução do serviço contratado.

11.64.1.8 - Assegurar que os dispositivos fornecidos pela CONTRATADA para armazenamento de informações (exemplo: mídias magnéticas, eletrônicas, óticas) ou, ainda, os ambientes tecnológicos, canais de comunicação entre as partes (exemplo: sites, links, hiperlinks, etc.), estejam livres de programas de computadores ou outros recursos tecnológicos que possam causar perda de integridade, confidencialidade ou disponibilidade de dados ou informações da SEEC/DF (exemplo: vírus, cavalos de Tróia, etc.).

11.64.1.9 - Manter a SEEC/DF oficialmente informada sobre quaisquer necessidades de atualização ou mudança na configuração dos serviços prestados.

11.64.1.10 - Deverá a empresa CONTRATADA se abster de fornecer qualquer informação da contratante que possa beneficiar outrem ou prejudicar a imagem institucional da SEEC/DF. Não será permitida a vinculação da instituição (isto inclui logomarcas, referências etc.) para fins de publicidade e propaganda sem anuência da SEEC/DF;

11.64.1.11 - Não será permitido o uso dos recursos da contratante para fins próprios, particulares ou ilícitos. Inclui-se uso de serviço de telefonia, internet ou qualquer outro que venha a incidir gastos ou possibilitar vulnerabilidades, violência, incidentes de segurança física, incidentes de segurança da informação ou crimes, sob pena de responsabilidade Civil e Criminal da empresa CONTRATADA;

11.64.1.12 - Todo e qualquer incidente de segurança ou comportamento atípico que possa a vir a indicar sinais de violação de direitos deve ser comunicado imediatamente à CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

12.1 - Toda e qualquer alteração deverá ser processada mediante a celebração de Termo Aditivo, com amparo no art. 65 da Lei nº 8.666/93, vedada a modificação do objeto e desde que previamente justificado nos autos.

12.2 - A alteração de valor contratual, decorrente do reajuste de preço, compensação ou penalização financeira, prevista no CONTRATO, bem como o empenho de dotações orçamentárias, suplementares, até o limite do respectivo valor, dispensa a celebração de aditamento.

12.3 - Será permitida a Subcontratação, cessão ou transferência parcial ou total do objeto deste Termo Contratual, nos termos do item 22, subitem 22.1 do Anexo I do Edital (Termo de Referência);

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS PENALIDADES

13.1 - O atraso injustificado na execução, bem como a inexecução total ou parcial do CONTRATO, sujeitará a CONTRATADA à multa prevista no Edital consoante disciplina Decreto nº 26.851/2006 e alterações posteriores, descontada da garantia oferecida ou judicialmente, sem prejuízo das sanções previstas no art. 87, da Lei nº 8.666/93, facultada ao Distrito Federal, em todo caso, a rescisão unilateral.

13.1.1 - A aplicação das sanções de natureza pecuniárias e restritivas de direito pelo cumprimento das normas previstas neste CONTRATO e no Edital, bem como pela prática das condutas tipificadas nos arts. 81, 86, 87 e 88 da Lei 8.666/93 e artigo 7º da Lei 10.520/2002, também obedecerão às prescrições do Decreto 26.851/2006 e alterações posteriores.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – RESCISÃO AMIGÁVEL

O CONTRATO poderá ser rescindido amigavelmente em comum acordo, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para a Administração e não haja motivo para rescisão unilateral do ajuste, bastando para tanto, manifestação escrita de uma das partes, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, sem interrupção do curso normal da execução do CONTRATO, devendo ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA RESCISÃO

15.1 - O CONTRATO poderá ser rescindido por ato unilateral da Administração, reduzido a termo no respectivo processo, na forma prevista no Edital, observado o disposto no art. 78 da Lei nº 8.666/93, sujeitando-se a CONTRATADA às consequências determinadas pelo art. 80 desse diploma legal, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

15.2 - Caracteriza-se como falta grave, compreendida como falha na execução do CONTRATO, o não recolhimento do FGTS dos empregados e das contribuições sociais previdenciárias, bem como o não pagamento do salário, do vale-transporte e do auxílio alimentação, que poderá dar ensejo à rescisão do CONTRATO, sem prejuízo da aplicação de sanção pecuniária e da declaração de impedimento de licitar e contratar com a Administração do Governo do Distrito Federal.

15.3 - O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pela CONTRATADA poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

15.3.1 - A Administração poderá conceder um prazo para que a CONTRATADA regularize suas

obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da empresa de corrigir.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS DÉBITOS PARA COM A FAZENDA PÚBLICA

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

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO EXECUTOR

17.1 - O Distrito Federal, por meio de Ordem de Serviço, designará um (a) Executor/Comissão Executora para o CONTRATO, que desempenhará as atribuições previstas nas Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil.

17.2 - A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por executor/comissão executora, especialmente designado, que anotará em registro próprio todas as ocorrências, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, além das atribuições contidas nas Normas de Execução Orçamentária e Financeira do Distrito Federal;

17.3 - Não obstante a CONTRATADA seja única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços definidos no edital e seus anexos, a CONTRATANTE reserva-se no direito de exercer a mais ampla fiscalização sobre os serviços, por intermédio de representante especificamente designado, sem que de qualquer forma restrinja essa responsabilidade, podendo:

17.3.1 - Exigir a substituição de qualquer empregado ou preposto da CONTRATADA que, a seu critério, venha a prejudicar o bom andamento dos serviços;

17.3.2 - Determinar a correção dos serviços realizados com falha, erro ou negligência, lavrando termo de ocorrência do evento.

17.4 - Para fins de acompanhamento do adimplemento de suas obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias, a CONTRATADA deverá entregar à fiscalização a documentação a seguir relacionada:

17.4.1 - mensalmente, acompanhando a nota fiscal/fatura referente a seus empregados, cópias autenticadas em cartório ou cópias simples acompanhadas de originais, dos seguintes documentos:

a) certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, fornecido pela CEF – Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado (Lei n.º 8.036/90);

b) prova de regularidade com a Fazenda Federal por meio da Certidão Conjunta *Negativa* de Débitos relativos aos Tributos Federais, inclusive contribuições previdenciárias, e à Dívida Ativa da União, expedida pelo Ministério da Fazenda/Secretaria da Receita Federal do Brasil (Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751/2014);

c) certidão de Regularidade com a Fazenda do Distrito Federal.

d) certidão negativa de débitos Trabalhistas (CNDT), em plena validade, que poderá ser obtida no site www.tst.jus.br/certidao.

17.4.1.1 - Os documentos relacionados poderão ser substituídos, total ou parcialmente, por extrato válido e atualizado do SICAF.

17.4.1.2 - Recebida a documentação o executor do CONTRATO deverá apor a data de entrega e assiná-la.

17.4.1.3 - Verificadas inconsistências ou dúvidas na documentação entregue, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias, contado a partir do recebimento de diligência da fiscalização, para prestar os esclarecimentos cabíveis, formal e documentalmente.

17.4.1.4 - O descumprimento reiterado das disposições acima e a manutenção da CONTRATADA em situação irregular perante as obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias implicarão rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação das penalidades e demais cominações legais.

17.5 - O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, das técnicas e dos equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.

17.6 - O representante da CONTRATANTE deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do CONTRATO.

17.7 - A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos no anexo I do Edital (Termo de Referência) e neste Termo Contratual.

17.8 - A fiscalização 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.

17.9 - 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 8.666/1993.

17.10 - O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA, sobretudo quanto às obrigações e encargos sociais e trabalhistas, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no Edital e neste Termo Contratual e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

17.11 - As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas pela Comissão de Execução, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do CONTRATO.

17.12 - A fiscalização do CONTRATO avaliará constantemente a qualidade da prestação dos serviços prestados durante a execução do objeto, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nas avaliações dos serviços, sempre que a CONTRATADA:

17.12.1 - Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

17.12.2 - Deixar de utilizar materiais e recursos humanos necessários para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à necessidade.

17.13 - Durante a execução do objeto, a Comissão de Execução deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

17.14 - A Comissão de Execução deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados.

17.15 - Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados.

17.16 - A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela Comissão de Execução, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

17.17 - Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

17.18 - Os membros da Comissão de Execução poderão realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

17.19 - A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido no Anexo I do Edital (Termo de Referência) e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

17.20 - As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação.

17.21 - 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 corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

17.22 - Após a assinatura do CONTRATO ou emissão da Nota de Empenho, a SEEC/DF designará formalmente, na forma do art. 67 da Lei 8.666/93, comissão de execução, com servidores integrantes da Subsecretaria de Gestão de Contratos Corporativos como fiscais e com autoridade para exercer toda e qualquer ação de orientação geral, acompanhamento e fiscalização da execução dos serviços.

17.23 - Os fiscais deverão ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do CONTRATO.

17.24 - A comissão anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a prestação dos serviços mencionados, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

17.25 - A CONTRATANTE deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para corrigir ou aplicar sanções, conforme previsto no Acordo de Nível de Serviço (ANS ou SLA), quando verificar um viés contínuo de desconformidade da prestação do serviço à qualidade exigida.

17.26 - A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, em conformidade com o art. 70 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

17.27 - O executor do CONTRATO anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução contratual, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou pendências observadas, encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

17.28 - Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, os gestores de contratos de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra deverão oficiar à Receita Federal do Brasil (RFB).

17.29 - Em caso de indício de irregularidade no recolhimento da contribuição para o FGTS, os gestores de contratos de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra deverão oficiar ao Ministério do Trabalho.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA PROIBIÇÃO DE CONTEÚDO DISCRIMINATÓRIO

18.1 - Nos termos da Lei Distrital nº 5.448/2015, fica proibido o uso ou emprego de conteúdo discriminatório, podendo sua utilização ensejar a rescisão do CONTRATO e aplicação de multa, sem prejuízo de outras sanções cabíveis, que:

18.1.1 - incentive a violência;

18.1.2 - seja discriminatório contra a mulher, assim entendidos quaisquer conteúdos que diminuam, mesmo que de forma indireta, metafórica ou por analogias, a capacidade laborativa, intelectual ou qualquer outra esfera de vida da mulher;

18.1.3 - incentive a violência contra a mulher, seja por apologia a quaisquer tipos de violência doméstica tipificadas pela Lei Maria da Penha, ou ainda violência sexuais, institucionais, ou qualquer violência fundada na condição de mulher;

18.1.4 - exponha a mulher a constrangimento ou incentive ou explore o corpo da mulher de forma objetificada;

18.1.5 - seja homofóbico, racista e sexista;

18.1.6 - incentive a violência contra as mulheres de povos e comunidades tradicionais, negras, indígenas, ciganas, quilombos, transexuais, travestis e transgênero; por orientação sexual e de gênero e por crença;

18.1.7 - represente qualquer tipo de discriminação, especialmente voltados contra minorias em condições de vulnerabilidade.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA PROIBIÇÃO DE UTILIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA INFANTIL

Nos termos da Lei nº 5.061, de 08 de março de 2013 e com fundamento no artigo 7º, inciso XXXIII e artigo 227, § 3º, inciso I, da Constituição Federal, é vedada a utilização de mão de obra infantil no presente CONTRATO.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA PUBLICAÇÃO E DO REGISTRO

A eficácia do CONTRATO fica condicionada à publicação resumida do instrumento pela Administração, na Imprensa Oficial, até o quinto dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de vinte dias daquela data, após o que deverá ser providenciado o registro do instrumento pela Secretaria de Estado de Economia (SEEC/DF).

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DO FORO

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

Pela **CONTRATADA**:

ANTONIO JORGE SOARES DE SOUZA
Diretor

Pelo **DISTRITO FEDERAL**:

MONISE CARRIJO FERNANDES DA FONSECA
Subsecretária de Compras Governamentais



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Jorge Soares de Souza, Usuário Externo**, em 20/09/2022, às 16:47, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **MONISE CARRIJO FERNANDES DA FONSECA - Matr.1430933-5, Subsecretário(a) de Compras Governamentais**, em 20/09/2022, às 16:52, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
verificador= **95119380** código CRC= **29850974**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

Anexo do Palácio do Buriti - 5º Andar - Sala 507 - Bairro Zona Cívico-Administrativa - CEP 70075-900 - DF

3313-8150