



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RONDÔNIA
Rua José Camacho - Bairro Olaria - CEP 76800-000 - Porto Velho - RO - www.tjro.jus.br

CONTRATO Nº 036/2017

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº 036/2017 QUE ENTRE SI CELEBRAM O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RONDÔNIA E ARVVO TECNOLOGIA, CONSULTORIA E SERVIÇOS LTDA ME.

O **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RONDÔNIA**, CNPJ n. 04.293.700/0001-72, sediado na Rua José Camacho, n. 585, Bairro Olaria, Porto Velho/RO, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE**, representado neste ato por seu Presidente Desembargador **SANSÃO SALDANHA**, RG n. 274.136 SSP/DF, CPF n. 059.977.471-15, com recursos da Unidade Orçamentária nº 03.011 - Fundo de Informatização, Edificação e Aperfeiçoamento dos Serviços Judiciários - FUJU - (CNPJ n. 10.466.386/0001-85), e, por outro lado, a empresa **ARVVO TECNOLOGIA, CONSULTORIA E SERVIÇOS LTDA ME**, CNPJ n. 25.359.140/0001-81 situada na SHN Quadra 01, Bloco A, Sala 522, Edifício Le Quartier, Bairro Asa Norte, CEP. 70.701-010, cidade Brasília/DF, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, representada neste ato por **ANDRÉ LUIZ ALVES DE OLIVEIRA**, RG n. 1.685.233 SSP/DF CPF n. 705.590.401-30 celebram o presente Contrato na melhor forma de direito, em conformidade com as Leis Federais n. 8.666/93, n. 10.520/02 e Lei Complementar n. 123/06, pelo Decreto Estadual n. 18.340/2013, bem como pela Resolução do TJRO n. 006/2003-PR, publicada no Diário da Justiça/RO n. 057 de 26/03/2003, e com observância da Lei Estadual n. 2.414/2011, sua respectivas alterações e demais legislações pertinentes, conforme o Edital de **Pregão Eletrônico n. 009/2017-DEC – PRESI/TJRO**, tipo menor preço, doravante denominado simplesmente EDITAL, autorizado pelo **Processo Administrativo n. 0007182-17.2017.8.22.8000** e **Processo Financeiro 0311/0904/2017**, o fazendo mediante as Cláusulas e condições a seguir:

DO OBJETO - CLÁUSULA PRIMEIRA

1.1. Este contrato tem por objeto o fornecimento de upgrade do software NetBackup (Solução Integrada de Backup), compreendendo os serviços de instalação, configuração, manutenção, garantia e suporte técnico especializado, conforme as disposições deste Edital e seus Anexos.

1.2. Integram este Contrato, devidamente assinados e rubricados, o EDITAL e seus Anexos, a proposta da CONTRATADA, a Ordem de Fornecimento **04/2017(0194221)** e as Notas de Empenho **2017NE00682 (0199657)** e **2017NE00683(0199659)**, constantes no Processo Financeiro.

DO REGIME DE EXECUÇÃO - CLÁUSULA SEGUNDA

2.1. O objeto deste Contrato será realizado por execução indireta, sob o regime de empreitada por preço unitário, nos termos do art. 6º, VIII, “b” da Lei n. 8.666/93.

DA VIGÊNCIA E DA ASSINATURA – CLÁUSULA TERCEIRA

3.1. O prazo de vigência deste Contrato para o fornecimento de upgrade, garantia e suporte técnico será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua última assinatura pelas partes, podendo ser prorrogado(s) por iguais e sucessivos períodos, com vista à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, até o limite de 48 (quarenta e oito) meses, conforme disposto no artigo 57, IV, da Lei n. 8.666/93, se houver interesse do CONTRATANTE e de acordo com o crédito orçamentário.

3.2. A CONTRATADA, para efeito do disposto nos incisos III, IV e XI (optante Simples Nacional) do caput do art. 4º da Instrução Normativa Receita Federal do Brasil nº 1.234, de 11/01/2012, deverá apresentar, no ato da assinatura deste Contrato, declaração de acordo com os modelos constantes dos Anexos II, III ou IV da referida Instrução Normativa, conforme o caso, em 02 (duas) vias, assinadas pelo seu representante legal, podendo ser apresentada por meio eletrônico, com a utilização de certificação digital disponibilizada pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICPBrasil), sem prejuízo de o declarante informar, imediatamente, qualquer alteração na situação declarada.

DO VALOR E DO REAJUSTE – CLÁUSULA QUARTA

4.1. O valor total deste Contrato é de **R\$1.509.999,60** (um milhão, quinhentos e nove mil, novecentos e noventa e nove reais e sessenta centavos), como descrito no quadro a seguir:

Item da Ata	Especificação	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	Upgrade do Licenciamento do Veritas NetBackup do tipo por Agente para o do tipo Volumetria Completa em sua última versão. VERITAS/10915-U0424	60 Tb	R\$19.466,66	R\$1.167.999,60
2	Garantia evolutiva do Upgrade do Licenciamento do Veritas NetBackup do tipo por Agente para o do tipo por Volumetria Completa em sua última versão, por 12 meses. VERITAS/10915-U0424 -20	60 Tb	R\$5.100,00	R\$306.000,00
12	Suporte técnico especializado da contratada para manutenção preventiva e corretiva do conjunto de softwares Veritas NetBackup por 12 meses.	12 serviço/mês	R\$3.000,00	R\$36.000,00
Total				R\$1.509.999,60

4.2. Durante o prazo de vigência deste Contrato, o seu respectivo valor será fixo e irrevogável. A periodicidade para eventual reajuste de preços deste Contrato será anual, contando-se a partir da data limite para apresentação da proposta comercial (31/03/2017), adotando-se com índice aplicável o IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo).

DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA – CLÁUSULA QUINTA

5.1. A despesa decorrente de eventual contratação correrá por conta de recursos específicos consignados no orçamento do Poder Judiciário do Estado de Rondônia, Unidade 03.011 - Fundo de Informatização, Edificação e Aperfeiçoamento dos Serviços Judiciários – FUJU, Funcional Programática n. 02.126.2064.2189 – Manter a Tecnologia da Informação e Comunicação do PJRO, e Elemento de Despesa: 44.90.39 – Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica, Subitem: 96 – Aquisição de Software de Aplicação e Elemento de Despesas: 33.90.39 – Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica, Subitem: 57 – Serviços de Processamento de Dados.

DO PAGAMENTO – CLÁUSULA SEXTA

6.1. A CONTRATADA deverá emitir a fatura/nota fiscal em nome do **Fundo de Informatização, Edificação e Aperfeiçoamento dos Serviços Judiciários – CNPJ n. 10.466.386/0001-85**. Endereço: Rua José Camacho n. 585, Bairro Olaria, Porto Velho/RO, CEP: 76801-330.

6.1.1. Nas operações de saída de mercadoria ou de prestação de serviço sujeita à incidência de ICMS, a CONTRATADA deverá consignar o número da inscrição do Tribunal de Contas do Estado de Rondônia – TCER junto ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ 04.801.221/0001-10) em sua fatura/nota fiscal, em atendimento à Lei Estadual n. 3.490, de 23 de dezembro de 2014.

6.2. O pagamento referente ao upgrade, serviços de garantia será realizado em uma **única parcela**.

6.3. O pagamento dos serviços especializados de suporte técnico da solução dar-se-á em parcelas mensais do mesmo valor.

6.3.1. Para os efeitos da liquidação de despesa, a fatura/nota fiscal relativa aos serviços especializados de suporte do período/mês deverá ser encaminhada juntamente com o relatório mencionado no subitem 8.7 deste Contrato.

6.4. A fatura/nota fiscal dos serviços especializados de suporte técnico deverá, obrigatoriamente, descrever, de forma sucinta, todos os serviços executados no período (mês).

6.5. O pagamento será efetuado **em até 30 (trinta) dias consecutivos**, contados a partir da apresentação da fatura/nota fiscal, com o devido aceite/certificação do Gestor deste Contrato, desde que a documentação da CONTRATADA esteja regularizada. Se a fatura/nota fiscal não for apresentada ou a documentação não esteja regularizada, a contagem dar-se-á somente a partir da apresentação de todos os documentos necessários à liquidação.

6.6. A fatura/nota fiscal, uma vez certificada pelo Gestor deste Contrato, será paga mediante depósito bancário na conta corrente indicada pela CONTRATADA em sua Proposta de Preços Detalhada.

6.7. Se a fatura/nota fiscal for apresentada em desacordo ao contratado e/ou com irregularidades, ou ainda se a documentação da CONTRATADA estiver irregular, o prazo para pagamento ficará suspenso, até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras necessárias à sua regularização formal, não implicando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

6.8. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto estiver pendente de liquidação qualquer de suas obrigações, não podendo este fato ensejar direito de reajuste de preços ou de atualização monetária.

6.9. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que os encargos moratórios devidos pelo CONTRATANTE, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo pagamento da fatura/nota fiscal serão calculados - mediante apresentação de fatura/nota fiscal própria - por meio da aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, onde:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$I = \frac{i}{365}$	$I = \frac{6/100}{365}$	$I = 0,00016438$
---------------------	-------------------------	------------------

Onde i = taxa percentual anual no valor de 6%.

DA REUNIÃO DE ALINHAMENTO – CLÁUSULA SÉTIMA

7.1. Deverá ser realizada até o 7º (sétimo) dia útil após a última assinatura deste Contrato pelas partes, no Tribunal de Justiça, uma reunião de alinhamento presencial ou remota, a critério do Gestor deste Contrato, com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas neste Contrato, no Edital e em seus Anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca do objeto, conforme agendamento efetuado pelo Gestor deste Contrato, bem como:

- a) apresentação da relação do pessoal técnico especializado, adequado e disponível para a execução deste objeto, bem como a qualificação de cada um dos membros da equipe técnica;
- b) declaração de disponibilidade, assinada por cada integrante da equipe técnica mencionada na alínea anterior;
- c) certificação em Veritas NetBackup de no mínimo 1 (um) profissional indicado na alínea "a" deste subitem.
- d) apresentação de um número de telefone que possibilite ligações para sua central de suporte técnico e o endereço de e-mail para fins de abertura, acompanhamento de chamados e resolução de dúvidas sobre a Solução; e.
- e) comprovação emitida pela fabricante da Solução, informando que a CONTRATADA está apta e autorizada a comercializar os produtos e serviços objeto deste Contrato.

7.2. Os profissionais indicados pela CONTRATADA, para fins de comprovação da capacitação técnico-profissional, deverão efetivamente implantar e configurar a Solução Contratada, admitindo-se suas substituições por profissionais de experiência equivalente ou superior, desde que aprovada previamente pelo CONTRATANTE.

7.3. A não comprovação das exigências contidas nas alíneas do subitem 7.1 deste Contrato poderá ensejar à CONTRATADA a penalidade prevista no subitem 13.13.1 deste Contrato.

DA EXECUÇÃO DO OBJETO – CLÁUSULA OITAVA

8.1. Dos requisitos internos funcionais

8.1.1. Para fins de execução deste Contrato, a CONTRATADA deverá atender aos requisitos técnicos descritos nele, bem como as funcionalidades da Solução que não estiverem aqui descritas.

8.1.2. A CONTRATADA deverá ter conhecimento e capacitação técnica para executar o objeto deste Contrato.

8.1.3. Considera-se “garantia” a utilização do software, juntamente com a obrigação de o fabricante reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, o objeto deste Contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados, durante o prazo especificado neste Contrato. A garantia poderá ser executada tanto pela CONTRATADA quanto pelo fabricante, ou seus representantes credenciados, desde que em total conformidade com condições estabelecidas neste instrumento contratual e seus anexos.

8.1.4. O serviço de garantia será executado na seguinte forma: Tipo garantia, “evolutiva” - quando necessário o fornecimento de novas versões e/ou releases corretivas e/ou evolutivas de softwares/hardwares lançados durante a vigência deste Contrato, até mesmo em caso de mudança de designação do nome dos produtos envolvidos contratualmente. A cada nova liberação de versão e release, a CONTRATADA deverá apresentar as atualizações, inclusive de manuais e demais documentos técnicos, bem como nota informativa das novas funcionalidades implementadas, se porventura existirem. Inclui também instalações e configurações de novas funcionalidades relativas à solução.

8.1.5. A seguir estão descritos os itens considerados como expansão de licenças/módulos de produtos NetBackup:

Expansão de Licenças / Hardware			
Item		Descrição	Link
1.1	Upgrade do Licenciamento do Veritas NetBackup do tipo por Agente para o do tipo por Volumetria em sua última versão.)	Upgrade da Solução Integrada de Backup em sua última versão.	https://www.veritas.com/content/dam/Veritas/docs/data-sheets/21349381-1_GA_DS_Veritas-NetBackup-7-7-Top-Reasons-to-Upgrade_0615_BR.pdf

8.1.6. Os softwares e as licenças poderão ser disponibilizados por meio magnético, desde que devidamente registrados no fabricante, em conta especificamente identificada para o CONTRATANTE, com permissão de acesso para downloads.

8.1.6.1. As novas versões deverão estar acompanhadas de toda a documentação legal e de documento oficializando o Gestor deste Contrato, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Data de lançamento da versão pelo fabricante;
- b) Tipo de licenciamento e chave de ativação, quando for o caso; e

c) Quantidade de licenças, separadas por tipo, ativadas para uso com a nova versão.

8.2. Dos requisitos internos não funcionais

8.2.1. A CONTRATADA deverá atender às definições, premissas técnicas e recomendações da área de Tecnologia da Informação (TI) do CONTRATANTE para execução dos procedimentos previstos para a execução contratual.

8.2.2. A CONTRATADA deverá executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, em conformidade com este Contrato, a proposta apresentada e as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

8.2.3. A CONTRATADA deverá executar o objeto em conformidade com as determinações do fabricante, normas técnicas pertinentes e especificações constantes na proposta apresentada.

8.2.4. A CONTRATADA deverá repassar à equipe técnica do CONTRATANTE toda a documentação técnica e/ou relatórios de execução referentes aos novos serviços implantados ou modificados.

8.2.5. A CONTRATADA deverá testar todos os serviços depois de concluídos, na presença da área demandante e/ou da fiscalização do CONTRATANTE, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado pela solução.

8.2.6. Para o Suporte técnico especializado da CONTRATADA, para manutenção preventiva e corretiva da solução Veritas NetBackup por 12 meses (item 12 da Ata), a CONTRATADA deverá:

a) elaborar e entregar, no prazo de até 30 (trinta) dias consecutivos, contados a partir do primeiro dia útil após a última assinatura deste Contrato pelas partes, relatório de “status” inicial da solução, cronograma das atividades de instalação e testes, mencionando previsão de recursos necessários a serem desenvolvidas pelo CONTRATANTE e CONTRATADA;

b) executar a instalação e configuração complementar da solução, de acordo com o cronograma, auxiliando e acompanhando a equipe técnica do CONTRATANTE;

c) disponibilizar número telefônico, com atendimento ininterrupto 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, para fins de abertura de chamados técnicos, assim como para acompanhamento da solução de problemas;

d) disponibilizar os serviços de manutenção durante os 07 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, executando-os sempre que aberto um chamado técnico pelo CONTRATANTE;

e) executar as atividades de suporte, que poderão ser realizadas de forma remota, caso seja autorizado pelo CONTRATANTE;

f) executar as atividades de suporte evolutivas e proativas, assim como as programadas, que deverão ser realizadas, a critério do CONTRATANTE, fora de seu expediente normal, ou seja, durante as madrugadas ou em finais de semana e feriados;

g) para atividades que não possuam rotinas e processos proativos normatizados, deverão ser analisadas junto com o CONTRATANTE as melhores maneiras de ativação e/ou desempenho dos serviços, executando, após autorização, as implantações necessárias e os processos de controle até que a solução esteja totalmente funcional;

h) deverão ser fornecidos pelo fabricante relatórios de histórico dos chamados de forma periódica a fim de identificar tendências e desenvolver ações corretivas quando necessário, bem como participar de discussões de planejamento para implementações futuras fornecendo recomendações de melhores práticas;

i) apresentar relatórios periódicos das atividades executadas, demonstrando os resultados promovidos pelos serviços realizados;

j) realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas com a equipe do CONTRATANTE. Do mesmo modo, deverão ser observadas as rotinas internas do CONTRATANTE, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado; e

k) acompanhar mensalmente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.

8.3. Do(s) prazo(s) de entrega e recebimento

8.3.1. A entrega, instalação e configuração da solução deverá ser efetuada na Sede do Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia, situado na Rua José Camacho n. 585, Bairro Olaria, Porto Velho/RO, CEP 76801-330.

8.3.1.1. No ato da entrega da solução contratada, deverão ser encaminhadas juntamente com a Fatura/Nota Fiscal, as Certidões Negativas referentes aos Tributos Federais, Estaduais, Previdenciários, FGTS e Débitos Trabalhistas, sob pena de não ser procedido o recebimento definitivo e conseqüente liquidação da despesa, conforme inciso XIII, do Art. 55, da Lei 8.666/93.

8.3.2. O prazo para o upgrade das licenças do Software de Proteção de Dados (Veritas NetBackup), instalação e serviços de garantia, será de até 30 (trinta) dias consecutivos, contados a partir do primeiro dia útil após a data da última assinatura deste Contrato pelas partes.

8.3.3. O prazo para o início do serviço de suporte técnico especializado será de até 7 (sete) dias consecutivos, contados a partir do primeiro dia útil após a data da última assinatura deste Contrato pelas partes.

8.3.4. O recebimento dar-se-á:

a) Provisoriamente, pelo Fiscal Técnico deste Contrato ou outro servidor devidamente designado, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto com a especificação, mediante Termo de Recebimento Provisório, no prazo de **até 10 (dez) dias consecutivos** da entrega do objeto; e

b) Definitivamente, pelo Gestor deste Contrato, em **até 30 (trinta) dias consecutivos**, contados a partir do recebimento provisório, mediante Termo de Recebimento Definitivo, após comprovação de adequação e funcionamento do objeto.

8.3.5. Após o recebimento provisório, o Gestor ou Fiscal Técnico deste Contrato avaliarão o funcionamento do objeto entregue, com a finalidade de detectar se há eventuais problemas. Não havendo, será efetuado o recebimento definitivo.

8.3.6. Se, após o recebimento provisório, constatar-se defeito ou falha de funcionamento no objeto entregue, o Gestor ou Fiscal Técnico deste Contrato notificará por escrito a CONTRATADA para, no prazo de **até 15 (quinze) dias consecutivos**, contados do recebimento da notificação, proceder à regularização, sem ônus para o CONTRATANTE.

8.3.7. Após a regularização pertinente, e contando-se da data de apresentação para apreciação do CONTRATANTE, este terá o prazo de **até 5 (cinco) dias úteis** para verificação em face dos termos pactuados. Constatada a conformidade, será procedido o recebimento definitivo.

8.3.8. Para emissão do Termo de Recebimento Definitivo do Software, o Gestor ou Fiscal Técnico deste Contrato poderão confirmar a validade das licenças junto à fabricante (Veritas).

8.3.9. Caso a CONTRATADA necessite, poderá agendar dias e horários alternativos para a instalação da solução, desde que aprovados pelo Gestor deste Contrato.

8.3.10. Durante a instalação e configuração da solução, a CONTRATADA será acompanhada por analistas do CONTRATANTE, os quais serão instruídos quanto aos procedimentos e as configurações necessárias.

8.3.11. Ao finalizar a instalação e a configuração da solução, a CONTRATADA deverá entregar um relatório analítico, informando as atividades realizadas e as observações necessárias quanto ao seu uso, incluindo as configurações lógicas efetuadas.

8.4. Dos requisitos técnicos

8.4.1. O upgrade e a sustentação do software NetBackup (Solução Integrada de Backup), deve incluir licenças definitivas de uso e a atualização da atual solução de backup no CONTRATANTE.

8.4.2. O módulo principal e a expansão de armazenamento dos dados protegidos do ambiente de rede do CONTRATANTE devem incluir suas licenças definitivas de uso e a implementação de toda a solução.

8.4.3. A solução para proteção da informação em servidores de arquivo do ambiente de rede do CONTRATANTE deve incluir as licenças definitivas de uso e a implementação da solução.

8.4.4. A solução para introspecção de dados do ambiente de rede do CONTRATANTE deve incluir licenças definitivas de uso e implementação da solução.

8.4.5. A solução proverá proteção, arquivamento e introspecção de dados para manipulação da informação, contemplando as funcionalidades especificadas neste Contrato.

8.4.6. Caso a CONTRATADA ofereça para os itens contemplados a mesma solução já implantada neste CONTRATANTE, será necessário oferecer licenças novas definitivas e uso permanente para os itens do objeto, juntamente com a atualização para a última versão, complementando-se ainda com os novos módulos e funcionalidades já existente.

8.5. Do suporte técnico especializado

8.5.1. O suporte técnico especializado é uma execução de serviço que ocorrerá à distância, no caso de suporte telefônico ou e-mail, e local quando necessário, no caso do o suporte presencial.

8.5.2. A CONTRATADA apresentará um relatório de assistência técnica para cada atendimento feito, seja ele realizado no ambiente do CONTRATANTE, seja nas instalações da própria CONTRATADA, contendo data e hora de chamada, início e término do atendimento, identificação do problema, providências adotadas e as informações pertinentes para o acompanhamento e o controle da execução deste Contrato.

8.5.3. Os serviços de suporte técnico deverão contemplar as manutenções corretivas e evolutivas para a solução contratada e não poderão acarretar custos adicionais ao CONTRATANTE, além do contratado.

8.5.4. Entende-se por “manutenção corretiva” uma série de procedimentos destinados a recolocar a solução em pleno estado de funcionamento, removendo definitivamente os defeitos apresentados.

8.5.5. Entende-se por “manutenção evolutiva” o fornecimento de novas versões e/ ou releases corretivas e/ou evolutivas de softwares que compõem a solução corporativa do software, lançadas durante a vigência deste contrato.

8.5.6. A cada nova liberação de versão ou release, mesmo em caso de mudança de designação do nome do software, a CONTRATADA deverá apresentar as atualizações, inclusive de manuais e demais documentos técnicos, bem como nota informativa das novas funcionalidades implementadas, se porventura existirem. Incluem-se, também, implementações de novas funcionalidades relativas às licenças.

8.5.7. A CONTRATADA deverá possuir acesso a recursos técnicos providos pelo fabricante, tais como manuais, bases de conhecimento, atualizações, componentes, correções, etc.

8.5.8. Os serviços consistem em um registro para abertura de chamados técnicos objetivando a resolução de problemas e dúvidas quanto a questões funcionais e técnicas relacionadas a instalação, configuração, customização e utilização da solução.

8.5.9. A execução dos serviços de suporte técnico deverá ser realizada por telefone (0800 ou de custo local em Porto Velho), por sistema WEB/e-mail, Instant Messenger online e remoto, ou, ainda, on-site, nas dependências do CONTRATANTE, caso a natureza do serviço exigir a presença de técnico especializado ou quando solicitado pelo Gestor deste Contrato.

8.5.10. A CONTRATADA deverá prestar o serviço de suporte telefônico, Instant Messenger online ou via e-mail, em idioma português do Brasil.

8.5.11. A CONTRATADA deverá manter o serviço de suporte técnico, em qualquer das modalidades descritas acima, disponível para a abertura e acompanhamento de chamados em tempo integral, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, todos os dias do ano, inclusive sábados, domingos e feriados, com início de atendimento e prazo de solução de acordo com o nível de severidade exigido para o caso.

8.5.12. Nos casos em que o suporte remoto não se mostre suficiente para resolução de possível problema, o prazo máximo para atendimento "on-site" é de até 72 (setenta e duas) horas, contados a partir da abertura do chamado.

8.5.13. A execução de assistência técnica nas dependências do CONTRATANTE deverá ser feita pela própria CONTRATADA ou por técnicos comprovadamente credenciados por ela, sem nenhum custo adicional.

8.5.14. A CONTRATADA deverá garantir suporte presencial de 80 (oitenta) horas no ano, pré-agendado com o CONTRATANTE, devendo ser contemplados na proposta os custos referentes a transporte, alimentação, hospedagens e demais despesas.

8.5.15. A CONTRATADA deverá garantir que o CONTRATANTE efetue um número ilimitado de chamados de suporte técnico durante a vigência deste contrato, sem ônus adicional.

8.5.16. A CONTRATADA deverá manter disponível a estrutura de pesquisa em base de conhecimento de solução de problemas e documentos técnicos do software.

8.5.17. Os chamados para os serviços de suporte técnico terão origem em decorrência de qualquer problema detectado pela equipe técnica da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – STIC, no tocante ao pleno estado de funcionamento da solução, inclusive problemas relacionados a instalação, configuração, otimização e atualização.

8.5.18. Cada relatório de assistência técnica deverá ser assinado por técnico do CONTRANTE e pelo responsável pelo atendimento por parte da CONTRATADA.

8.5.19. Os chamados abertos somente poderão ser fechados após autorização por parte do setor técnico do CONTRATANTE responsável pelo acompanhamento do chamado.

8.5.20. O número de identificação do chamado técnico deverá ser fornecido ao CONTRATANTE no ato de sua abertura.

8.5.21. Considera-se “suporte técnico” o serviço de comunicação colocado à disposição do CONTRATANTE para a prestação de informações, esclarecimentos ou orientações sobre a utilização, funcionalidades (dicas e atalhos), configuração de softwares/hardwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e aparelhos em geral envolvidos na solução objeto desta contratação, bem como a intervenção direta nos equipamentos para configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares/hardwares e reparos diversos necessários ao bom funcionamento. O suporte poderá ser realizado à distância (atendimento remoto), por quaisquer meios seguros de comunicação, incluindo, telefone (0800), internet, e-mail, fax e chat; ou “on site” (presencial).

8.5.22. Os serviços de suporte técnico serão executados nas seguintes formas:

a) Tipo de suporte, “corretivo” ou “reativo” – quando necessária a execução de uma série de procedimentos destinados a reparar e corrigir os componentes do produto/solução para restabelecer seu pleno estado de funcionamento, removendo definitivamente os defeitos eventualmente apresentados; e

b) Tipo de suporte, “preventivo” ou “proativo” – execução de uma série de procedimentos periódicos (ciclos definidos) destinados a analisar o desempenho ou estado, prevenir indisponibilidades e/ou falhas dos componentes do produto/solução.

8.5.22.1. Também serão consideradas como “suporte” todas as atividades empreendidas pela CONTRATADA, necessárias para assegurar a disponibilidade do ambiente da solução, interação com os fabricantes, elaboração e confecção de procedimentos recomendados, com o objetivo de possibilitar a continuidade dos serviços e de garantir a alta disponibilidade que a solução objetiva.

8.6. Dos Níveis de Serviços Exigidos

8.6.1. Ao abrir um chamado relativo ao serviço de Suporte Técnico, o CONTRATANTE poderá classificá-lo em 3 (três) níveis de severidade:

Nível	Descrição
Alta	Incidente com paralisação do sistema ou comportamento grave de dados, processos ou ambiente.
Média	Incidente sem paralisação do sistema, porém, com comprometimento mediano de dados, processos ou ambiente.
Baixa	Incidente sem paralisação do sistema e pequeno ou nenhum comprometimento de dados, processos ou ambiente.

8.6.2. Os chamados técnicos deverão ser solucionados nos prazos estabelecidos na tabela a seguir apresentada:

Severidade	Tempo para início do atendimento após a abertura do chamado	Tempo para restabelecimento do funcionamento integral do sistema
ALTA	2 (duas) horas	8 (oito) horas
MÉDIA	4 (quatro) horas	16 (dezesesseis) horas
BAIXA	8 (oito) horas	24 (vinte e quatro) horas

8.6.3. Caso não haja manifestação dentro dos prazos estabelecidos, ou caso o CONTRATANTE entenda serem improcedentes as justificativas apresentadas para os chamados abertos, será iniciado processo de aplicação de penalidades previstas, conforme nível de serviço estabelecido.

8.6.4. O Gestor deste Contrato encaminhará à CONTRATADA quando da reunião de alinhamento de expectativas, relação nominal da Equipe Técnica autorizada a abrir e fechar chamados.

8.6.5. Nos chamados abertos fora do horário de expediente do CONTRATANTE, através das modalidades Formulário Web ou e-mail, o prazo para atendimento se inicia a partir do início do expediente do próximo dia útil após a abertura do chamado.

8.6.6. Caso os prazos de atendimento não sejam cumpridos, a CONTRATADA sofrerá a multa correspondente na fatura/nota fiscal subsequente à ocorrência do descumprimento contratual.

8.7. Do Relatório de Acompanhamento de Atendimento

8.7.1. A CONTRATADA deverá encaminhar ao Gestor deste Contrato, **até o 5º (quinto) dia útil de cada mês**, o Relatório de Acompanhamento de Atendimento, para fins de apuração do cumprimento das obrigações constituídas, com o histórico dos chamados realizados no mês anterior.

8.7.2. O modelo de Relatório de Acompanhamento de Atendimento deverá ser apresentado e aprovado pelo CONTRATANTE na reunião de alinhamento disposta no subitem 7.1 deste Contrato. Esse relatório deverá ser enviado para o Gestor deste Contrato em sua forma eletrônica, preferencialmente no formato PDF.

8.7.3. Deverão constar no relatório mensal, pelo menos, as ações e atividades descritas a seguir:

- a) data e hora de abertura do chamado;
- b) responsável pelo chamado na CONTRATADA;
- c) responsável pelo chamado no CONTRATANTE;
- d) severidade atribuída ao problema;
- e) descrição do problema;
- f) histórico de atendimento;
- g) data e hora do encerramento; e
- h) responsável pelo encerramento.

8.8. Da garantia de funcionalidade

8.8.1. A CONTRATADA deverá garantir o pleno funcionamento do objeto contratado, responsabilizando-se por qualquer componente adicional que for identificado após a contratação, seja por motivos de interoperabilidade, compatibilidade ou quaisquer outros motivos que impeçam seu funcionamento efetivo.

8.8.2. A CONTRATADA garantirá o acompanhamento pós-instalação, orientação e execução das configurações necessárias ao ambiente, contemplando a parametrização, instalação física e lógica enquanto no período de testes.

8.8.3. É responsabilidade da CONTRATADA a correção das falhas decorrentes de erros durante as atividades de instalação, sejam operacionais ou por problemas de mau funcionamento dos produtos, responsabilizando-se por todos os custos envolvidos na correção dos desvios, sejam de interoperabilidade, incompatibilidade ou quaisquer outras falhas que impeçam a instalação ou funcionamento.

8.8.4. Constatada a ocorrência de divergência na especificação técnica, falhas de componentes ou defeitos de operação durante a instalação, fica a CONTRATADA obrigada a providenciar a sua correção, ou, a critério do CONTRATANTE, a substituição dos produtos, sujeitando-se às penalidades previstas neste instrumento contratual.

8.8.5. Eventuais despesas de custeio com deslocamento de técnicos da CONTRATADA ao local de instalação, bem como todas as despesas de transporte, diárias, seguro ou quaisquer outros custos envolvidos ficam a cargo exclusivo da CONTRATADA.

8.9. Da atualização do software

8.9.1. A CONTRATADA disponibilizará ao CONTRATANTE a atualização das novas versões do software fornecido, sem ônus adicional, no prazo de **até 60 (sessenta) dias consecutivos** de seu lançamento pelo fabricante.

8.9.2. Para cada pacote de atualização disponibilizado, a CONTRATADA deverá fornecer atualização do manual do usuário, release notes e o endereço para os downloads necessários.

8.9.3. As novas versões do software fornecido, bem como quaisquer outros componentes necessários ao adequado funcionamento dele deverão ser disponibilizadas em página na Internet, repositório de FTP ou a critério do CONTRATANTE.

8.9.4. A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE a disponibilidade das novas versões, tão logo estejam disponíveis para download.

8.9.5. O CONTRATANTE deverá ter como opção executar ou não as atualizações de softwares disponibilizadas.

8.9.6. A atualização das licenças de software consiste em:

a) Atualizações de programas, correções, alertas de segurança e atualizações críticas de patches (correção feita a um programa de computador);

b) Atualizações fiscais, legais e reguladoras;

c) Scripts de atualização; e

d) Versões principais de software e tecnologias, o que inclui: versões de manutenção geral, versões de funcionalidade escolhidas e atualizações de documentação.

8.9.7. A CONTRATADA deverá realizar o cadastramento das novas licenças recebidas, quando for o caso, na conta do CONTRATANTE, em **até 15 (quinze) dias consecutivos**, contados a partir do primeiro dia útil após o recebimento definitivo.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA - CLÁUSULA NONA

9.1. Fornecer ao CONTRATANTE o correspondente TERMO/CERTIFICADO DE GARANTIA da solução CONTRATADA, emitido pelo respectivo fabricante (ou pelo seu representante neste País), com prazo mínimo de 12 (doze) meses, contados a partir da data do seu recebimento definitivo.

9.2. Responder pelos danos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução deste Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo CONTRATANTE, conforme artigo 70 da lei n. 8.666/93.

9.3. Manter durante toda a execução deste Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação (INSS, FGTS, Tributos Estaduais e municipais, e outras solicitadas) e qualificação exigidas na licitação, de acordo com o art. 55, inciso XIII, da Lei n. 8.666/93.

9.4. Executar diretamente o objeto deste Contrato, vedada a subcontratação, salvo no caso dos chamados técnicos, na forma definida no presente Contrato.

9.5. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto deste Contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução, ou de materiais empregados.

9.6. Disponibilizar Central de Atendimento para a abertura e fechamento de chamados técnicos, conforme períodos, horários e condições estabelecidas neste Contrato.

9.7. Responsabilizar-se integralmente pela execução do objeto deste Contrato, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade na execução dos trabalhos, dentro dos prazos estipulados e cujo descumprimento será considerado infração passível de aplicação das penalidades previstas.

9.8. Garantir a segurança das informações confidenciais e proprietárias do CONTRATANTE, caso houver, bem como não divulgar e nem fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido.

9.9. Observar, rigorosamente, todas as normas e todos os procedimentos de segurança implantados no ambiente de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE.

9.10. Responder por escrito, no prazo máximo de **até 3 (três) dias consecutivos**, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução deste Contrato e que venham a ser solicitados pelo CONTRATANTE.

9.11. Comunicar ao CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade que possa colocar em risco o êxito e o cumprimento dos prazos de execução deste Contrato, propondo as ações corretivas necessárias.

9.12. Submeter, sob autorização expressa do CONTRATANTE, qualquer alteração que se tornar essencial à continuidade na execução deste Contrato.

9.13. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão deste Contrato, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, as informações obtidas em razão de sua execução ou da relação contratual mantida com o CONTRATANTE, em especial as referentes:

a) à política de segurança adotada pelo CONTRATANTE e às configurações de hardware e de software decorrentes;

b) ao processo de instalação, configuração de produtos, ferramentas e equipamentos; e

c) a quaisquer dados e informações armazenadas em sistemas do CONTRATANTE, incluindo os relativos aos sistemas integrados ou migrados.

9.14. Executar a garantia evolutiva dos softwares, fornecendo, instalando e configurando as novas versões e/ou releases e atualizações lançadas durante a vigência contratual, mantendo-os funcionais e compatíveis com o ambiente utilizado pelo CONTRATANTE.

9.15. Promover, a cada prorrogação de vigência contratual, repasse de tecnologia da evolução dos softwares, no modelo de treinamento especializado, com recursos de laboratório, mediante treinamento de dois servidores do CONTRATANTE, em ferramentas a serem definidas com a CONTRATADA.

9.16. Garantir o funcionamento do ambiente com relação à solução instalada pela CONTRATADA, incluindo todos os serviços, configurações e fornecimento “fixes” e “releases”, durante toda a vigência deste Contrato.

9.17. Realizar, para o Suporte técnico especializado para manutenção preventiva e corretiva da solução Veritas NetBackup por 12 meses (item 12 da Ata), manutenção preventiva programada, que se destina a prevenir indisponibilidades e/ou falhas dos componentes da Solução contratada, em suas instalações, subsistemas e componentes envolvidos, mantendo-as em perfeito estado de funcionamento e conservação, conforme especificado em projeto, manuais e normas técnicas específicas.

9.18. Realizar, para o Suporte técnico especializado para manutenção preventiva e corretiva da solução Veritas NetBackup por 12 meses (item 12 da Ata), manutenção corretiva, que compreende providências para reparar e corrigir os componentes da solução contratada em seu pleno estado de funcionamento, removendo definitivamente os defeitos eventualmente apresentados.

9.19. Responsabilizar-se pelas obrigações, vícios e danos decorrentes do objeto deste Contrato, de acordo com a Lei n. 8.078, de 11/09/1990 (Código de Defesa do Consumidor), no que lhe couber.

DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE - CLÁUSULA DÉCIMA

10.1. Empenhar os recursos necessários, garantindo o pagamento na forma prevista neste Contrato.

10.2. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

10.3. Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto do presente Contrato, por meio de servidor (es) designado(s), de modo a garantir o seu fiel cumprimento e o da proposta da CONTRATADA.

10.4. Manter arquivo, junto ao processo administrativo ao qual está vinculado o presente Contrato, de toda a documentação referente à contratação.

DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DESTE CONTRATO – CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA

11.1. Conforme art. 67 da Lei n. 8.666/93 e Instrução n. 001/2009-PR do Tribunal (DJE n. 20, de 30/01/2009), o presente Contrato terá como Gestor o Analista de Sistemas (STIC/TJRO) Sr. **Ignácio de Loiola Reis Júnior**, como Fiscal Demandante o Analista de Sistemas Sr. **Fabiano de Souza Gutierrez**, como Fiscal Técnico o Analista de Sistemas **Thiago Fleury Cotrim Marques**, e como Fiscal administrativo o Técnico Judiciário **William Vinícius de Andrade Hipólito**, todos lotados na Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC/TJRO).

11.2. A fiscalização de que trata o subitem anterior não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA quanto aos danos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução deste Contrato ou, ainda, resultante de imperfeições técnicas, vício redibitório ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior. A ocorrência de qualquer dessas hipóteses não implica em corresponsabilidade do CONTRATANTE ou de seus agentes, conforme dispõe o art. 70 da Lei n. 8.666/93.

11.3. Quaisquer exigências da fiscalização inerentes ao objeto deste Contrato deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA.

11.4. A CONTRATADA deverá indicar representantes oficiais para representá-la na execução deste Contrato.

11.5. O Gestor e os Fiscais deste Contrato poderão ser localizados na sede do Tribunal de Justiça, com endereço na Rua José Camacho, 585, Bairro Olaria, Porto Velho/RO, CEP: 76801-330 fone: (69) 3217-1178.

DA GARANTIA CONTRATUAL - CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA

12.1. A CONTRATADA deverá, no prazo de **até 10 (dez) dias úteis** após a assinatura deste Contrato, prestar garantia de **4%** (quatro por cento) sobre o seu valor, em nome do **Fundo de Informatização, Edificação e Aperfeiçoamento dos Serviços Judiciários - CNPJ n. 10.466.386./0001-85**, podendo optar por uma das seguintes modalidades previstas no art. 56, § 1º da Lei n. 8.666/93:

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

b) seguro-garantia; e

c) fiança bancária.

12.1.1. Se a opção de garantia recair em caução em dinheiro, seu valor será depositado junto a uma instituição financeira, mediante autorização específica expedida pelo Departamento de Economia e Finanças (DEF/TJRO).

12.1.2. Se a opção de garantia se fizer na modalidade seguro-garantia, a apólice respectiva deverá ser expedida exclusivamente por qualquer das entidades controladas e fiscalizadas pela Superintendência de Seguros Privados - SUSEP. Deverá ser apresentado o número com que a apólice ou o endosso tenha sido registrado na SUSEP.

12.1.3. Quando a garantia for apresentada na modalidade fiança bancária, o instrumento respectivo deverá ser expedido exclusivamente por qualquer das entidades controladas e fiscalizadas pelo Banco Central do Brasil e deverá ser cumprida e exequível na cidade de Porto Velho/RO.

12.1.4. A garantia na modalidade seguro-garantia ou fiança bancária deverá ser prestada com vigência de 90 (noventa) dias após a execução deste Contrato.

12.2. Se, por qualquer razão, for necessária a alteração deste Contrato, a CONTRATADA ficará obrigada, caso necessário, a providenciar a complementação ou substituição da garantia, conforme a modalidade que tenha escolhido, devendo fazê-lo no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar do recebimento da notificação expedida pelo CONTRATANTE.

12.3. Se a garantia apresentada, conforme o caso, deixar de ser hábil para o fim a que se destina, o CONTRATANTE notificará a CONTRATADA, para que a substitua no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar do recebimento da notificação.

12.4. Se a CONTRATADA desatender qualquer dos prazos acima referidos incorrerá na multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor deste Contrato, além de recair-lhe a responsabilidade por eventuais perdas ou prejuízos causados ao CONTRATANTE, salvo na ocorrência de motivo aceitável justificado tempestivamente até o último dia do prazo. Nesse caso, o CONTRATANTE indicará novo prazo à CONTRATADA, que deverá cumpri-lo, caso contrário sofrerá a penalidade acima referida.

12.5. A garantia responderá pelo inadimplemento das condições contratuais, pelos danos ou prejuízos causados ao CONTRATANTE e pelas eventuais multas ou penalidades aplicadas, podendo ainda reter créditos decorrentes deste Contrato, sem prejuízo das demais cominações legais e contratuais.

12.6. Uma vez aplicada multa à CONTRATADA, e realizado o desconto do valor apresentado como garantia, o CONTRATANTE poderá convocá-la para que complemente aquele valor inicialmente oferecido.

12.7. No caso de rescisão deste Contrato determinada por ato unilateral e escrito do CONTRATANTE, nos casos enumerados no art. 78, I a XII e XVII da Lei n. 8.666/93 (incisos XII e XVII havendo culpa da CONTRATADA), a garantia será executada para ressarcimento do CONTRATANTE, referente aos valores das multas e indenizações a ela porventura devidos, conforme art. 80, III da referida Lei.

12.8. Quando a rescisão ocorrer pelos motivos relacionados no art. 78, XII a XVII da Lei n. 8.666/93, sem que haja culpa da CONTRATADA, será esta ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo ainda o direito à devolução da garantia, aos pagamentos devidos pela execução deste Contrato até a data da rescisão e ao pagamento do custo da desmobilização (conforme art. 79, § 2º da referida Lei).

12.9. A garantia prestada pela CONTRATADA ou seu saldo, se houver, será liberada ou restituída de ofício após a execução deste Contrato, conforme disposto no art. 56, § 4º c/c art. 40, § 3º da Lei n. 8.666/93.

12.10. Quando a garantia contratual for na modalidade caução em dinheiro, a restituição dar-se-á mediante crédito na mesma conta corrente utilizada para liquidação da despesa decorrente da execução deste Contrato. Quando nas modalidades seguro-garantia e fiança bancária a restituição far-se-á por meio de ofício após a execução deste Contrato.

DAS PENALIDADES - CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA

13.1. Sem prejuízo das penalidades editalícias, contratuais e das demais cominações legais, ficará impedido de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e, será descredenciado do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF), e/ou do Sistema de Cadastro de Fornecedores do CONTRATANTE, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, aquele que:

- a) ensejar o retardamento da execução do objeto deste Contrato;
- b) não mantiver a proposta;
- c) falhar ou fraudar na execução deste Contrato;
- d) comportar-se de modo inidôneo;
- e) cometer fraude fiscal.

13.2. O atraso injustificado **para a realização da reunião de alinhamento disposta no subitem 7.1 deste Contrato** sujeitará à CONTRATADA a multa diária de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor total deste Contrato, até o 10º (décimo) dia consecutivo, contado a partir do 1º (primeiro) dia útil após o término do prazo. A partir do 11º (décimo primeiro) dia consecutivo, poderá ser aplicada a sanção disposta no subitem 13.12 deste Contrato.

13.3. O atraso injustificado **para a elaboração e a entrega do relatório disposto na alínea “a” do subitem 8.2.6 deste Contrato** sujeitará à CONTRATADA a multa diária de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor total deste Contrato, até o 10º (décimo) dia consecutivo, contado a partir do 1º (primeiro) dia útil após o término do prazo. A partir do 11º (décimo primeiro) dia consecutivo, poderá ser aplicada a sanção disposta no subitem 13.12 deste Contrato.

13.4. O atraso **injustificado para o upgrade, instalação e serviços de garantia**, conforme disposição do subitem 8.3.2 deste Contrato sujeitará à CONTRATADA a multa diária de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor total deste Contrato, até o 20º (vigésimo) dia consecutivo, contado a partir do 1º (primeiro) dia útil após o término do prazo. A partir do 21º (vigésimo primeiro) dia consecutivo, poderá ser aplicada a sanção disposta no subitem 13.12 deste Contrato.

13.5. O atraso injustificado **para o início do serviço de suporte técnico especializado**, conforme disposição do subitem 8.3.3 deste Contrato sujeitará à CONTRATADA a multa diária de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor total deste Contrato, até o 20º (vigésimo) dia consecutivo, contado a partir do 1º (primeiro) dia útil após o término do prazo. A partir do 21º (vigésimo primeiro) dia consecutivo, poderá ser aplicada a sanção disposta no subitem 13.12 deste Contrato.

13.6. O atraso injustificado **para a disponibilização das novas versões do software**, conforme disposição do subitem 8.9.1 deste Contrato sujeitará à CONTRATADA a multa diária de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor total deste Contrato, até o 20º (vigésimo) dia consecutivo, contado a partir do 1º (primeiro) dia útil após o término do prazo. A partir do 21º (vigésimo

primeiro) dia consecutivo, poderá ser aplicada a sanção disposta no subitem 13.12 deste Contrato.

13.7. O atraso injustificado **para o cadastramento das novas licenças entregues**, conforme disposição do subitem 8.9.7 deste Contrato sujeitará à CONTRATADA a multa diária de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor total deste Contrato, até o 20º (vigésimo) dia consecutivo, contado a partir do 1º (primeiro) dia útil após o término do prazo. A partir do 21º (vigésimo primeiro) dia consecutivo, poderá ser aplicada a sanção disposta no subitem 13.12 deste Contrato.

13.8. O atraso injustificado **para os esclarecimentos de ordem técnica**, conforme disposição do subitem 9.10 deste Contrato sujeitará à CONTRATADA a multa diária de 0,01% (um centésimo por cento) sobre o valor total deste Contrato, até o 20º (vigésimo) dia consecutivo, contado a partir do 1º (primeiro) dia útil após o término do prazo. A partir do 21º (vigésimo primeiro) dia consecutivo, poderá ser aplicada a sanção disposta no subitem 13.12 deste Contrato.

13.9. A CONTRATADA, quando não puder cumprir os prazos estipulados para a execução do objeto deste Contrato, nos casos previstos no art. 57, § 1º, II e V da Lei n. 8.666/93, deverá, até o vencimento do respectivo prazo, apresentar justificativa por escrito ao Gestor deste Contrato, juntando documentos comprobatórios, ficando a critério deste CONTRATANTE a sua aceitação.

13.10. Vencido o prazo proposto sem a execução do objeto deste Contrato, o CONTRATANTE oficiará a CONTRATADA, comunicando-lhe a data limite para a execução. A partir da data limite considerar-se-á recusa, podendo ser aplicada a sanção de que trata o subitem 13.12 deste Contrato.

13.11. A execução do objeto deste Contrato até a data limite de que trata o subitem anterior não isenta a CONTRATADA da(s) multa(s) prevista(s) no(s) subitem(ns) 13.2, 13.3, 13.4, 13.5, 13.6, 13.7 e/ou 13.8 deste Contrato.

13.12. Pelo descumprimento total ou parcial do compromisso pela CONTRATADA, o CONTRATANTE poderá rescindir este Contrato formalizado e/ou aplicar multa de 10% (dez por cento) sobre o seu respectivo valor total.

13.13. A CONTRATADA também ficará sujeita às seguintes multas:

a) 2,5% (dois e meio por cento), sobre o valor do Contrato de suporte técnico, por hora ou fração, em caso de atraso na resolução de chamados com severidade “Alta”, limitada a incidência a 10 (dez) horas;

b) 2% (dois por cento), sobre o valor do Contrato de suporte técnico, por hora ou fração, em caso de atraso na resolução de chamados com severidade “Média”, limitada a incidência a 15 (quinze) horas; e

c) 1,5% (um e meio por cento), sobre o valor do Contrato de suporte técnico, por dia ou fração, em caso de atraso na resolução de chamados com severidade “Baixa”, limitada a incidência a 20 (vinte) horas.

13.13.1. Pelo descumprimento total ou parcial do compromisso pela CONTRATADA das obrigações contidas nas alíneas deste subitem, o CONTRATANTE poderá rescindir o Contrato de suporte técnico formalizado e/ou aplicar multa de 10% (dez por cento) sobre o seu respectivo valor total.

13.14. As multas mencionadas nos subitens anteriores serão acumulativas.

13.15. As multas devidas e os prejuízos causados ao CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos ou recolhidos na forma da lei.

13.16. A CONTRATADA inadimplente que não tiver valores a receber deste CONTRATANTE, terá o prazo de **até 30 (trinta) dias consecutivos**, após a notificação, para recolhimento da multa ou para o ressarcimento de danos ou prejuízos a ele causados.

13.17. A aplicação de multas ou a rescisão deste Contrato, não impede que o CONTRATANTE aplique à CONTRATADA faltosa as demais sanções previstas no art. 87 da Lei n. 8.666/93 (advertência, suspensão temporária ou declaração de inidoneidade).

13.18. A aplicação de multas, a rescisão deste Contrato, ou todas as sanções relacionadas neste Contrato serão precedidas de processo administrativo, mediante o qual se garantirá a ampla defesa e o contraditório.

13.19. As multas previstas neste item não têm caráter indenizatório e o seu pagamento não eximirá a CONTRATADA da responsabilidade de perdas e danos decorrentes das infrações cometidas.

13.20. Ad cautelam, o CONTRATANTE poderá efetuar a retenção do valor presumido da multa, antes da instauração do regular procedimento administrativo.

DA RESCISÃO - CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA

14.1. Observadas as demais disposições constantes no Capítulo III, Seção V da Lei n. 8.666/93, a rescisão deste Contrato:

a) poderá ser declarada unilateralmente pelo CONTRATANTE, se a CONTRATADA inexecutar obrigação contratual (total ou parcialmente), ou se houver a incidência de algum dos casos previstos no art. 78, I a XII e XVII da Lei n. 8.666/93, conforme disposto no art. 77 c/c art. 79, I da referida Lei;

b) será declarada unilateralmente pelo Tribunal se, durante a vigência do(s) contrato(s) de upgrade, sustentação do software NetBackup, garantia e suporte técnico especializado, a CONTRATADA contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao Tribunal, haja vista ser vedada, nesses casos, a manutenção, aditamento ou prorrogação contratual, conforme disposto no art. 3º da Resolução n. 07/2005, alterado pela Resolução n. 09/2005, ambas do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, não implicando qualquer ônus para o CONTRATANTE; e

c) poderá ocorrer amigavelmente ou por via judicial, conforme disposto no art. 79, II e III, da referida Lei.

14.2. Se a rescisão for unilateral ou amigável, deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente. E, em qualquer caso de rescisão, constará nos autos a respectiva e formal motivação, assegurando-se a ampla defesa e o contraditório.

DA ALTERAÇÃO - CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA

15.1. Este Contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, conforme artigo 65 da Lei nº 8.666/93.

DA PUBLICAÇÃO - CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA

16.1. O CONTRATANTE providenciará a publicação do extrato deste Contrato no Diário da Justiça do Estado de Rondônia.

DOS CASOS OMISSOS - CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA

17.1. Os casos omissos serão resolvidos pelas partes em comum acordo, por meio de termo aditivo, em conformidade com a Lei n. 8.666/93.

DO FORO - CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA

18.1. As partes elegem o Foro da Comarca de Porto Velho/RO, para dirimir dúvidas e controvérsias oriundas deste Contrato, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, para firmeza e como prova do acordado, este Contrato é lavrado, sendo após lido e achado conforme, assinado pelas partes e testemunhas.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RONDÔNIA

Desembargador SANSÃO SALDANHA

Presidente

ARVVO TECNOLOGIA, CONSULTORIA E SERVIÇOS LTDA ME

André Luiz Alves De Oliveira

Representante Legal

Testemunhas:

- 1) Veranúbia Castro de Souza – Chefe da Seção de Acompanhamento e Controle de Contratos - SeACC/DIC
- 2) Maurício Andretta Vigiato – Técnico Judiciário da Seção de Acompanhamento e Controle de Contratos – SeACC/DIC



Documento assinado eletronicamente por **SANSÃO BATISTA SALDANHA, Presidente do Tribunal de Justiça**, em 11/05/2017, às 18:50, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **André Luiz Alves de Oliveira, Usuário Externo**, em 12/05/2017, às 14:40, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MAURICIO ANDRETTA VIGIATO, Técnico (a) Judiciário (a)**, em 15/05/2017, às 09:05, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://www.tjro.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **0206932** e o código CRC **26B84575**.

0007182-17.2017.8.22.8000

0206932v7