

CONTRATO N.º 02/2011

CONTRATO CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA E A EMPRESA OVERSEE TECNOLOGIA E SISTEMAS LTDA. EPP PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE RETRANSMISSÃO DE SINAIS DA TV PLENÁRIO (Pregão Eletrônico n.º 46/2010 - Processo Administrativo/CNJ n.º 338.270).

A **UNIÃO**, por intermédio do **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, sediado na Praça dos Três Poderes, em Brasília - Distrito Federal, CNPJ 07.421.906/0001-29, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado pela Diretora-Geral, **Helena Yaeco Fujita Azuma**, RG n.º 3.714.235-5 SSP/SP e CPF n.º 135.525.038-20, no uso das atribuições conferidas pelo art. 2º da Portaria n.º 88, de 4 de maio de 2010, e art. 3º, inciso XI, alínea "al", da Portaria n.º 112, de 4 de junho de 2010, e a empresa **OVERSEE TECNOLOGIA E SISTEMAS LTDA. EPP**, com sede na Avenida Dom André Arcoverde, n.º 204, Jardim Maria Augusta, Taubaté - SP, CEP: 12.070-030, telefones: (12) 3631-5494 e (12) 3622-8560, CNPJ 04.071.307/0001-34, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu Procurador, Sr. **Luiz Ricardo dos Santos Oliveira**, RG 14.398.502 SSP/SP e CPF 026.046.518-66, considerando o julgamento do Pregão Eletrônico CNJ n.º 46/2010, publicado no DOU do dia 23 de dezembro de 2010, e a respectiva homologação, conforme fls. 265 do Processo n.º 338.270, celebram o presente contrato observando-se as normas constantes nas Leis n.º 8.666/1993 e 10.520/2002, no Decreto n.º 5.450/2005, e ainda, mediante as cláusulas a seguir enumeradas.

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA – O objeto do presente contrato é a prestação de serviços de retransmissão de sinais da TV Plenário do CNJ para a Internet, conforme quantitativos e especificações constantes dos anexos deste Contrato, observados o edital, o Termo de Referência e a proposta da **CONTRATADA**, os quais, independentemente de transcrição, são partes integrantes deste instrumento e serão observados naquilo que não o contrarie.

DO REGIME DE EXECUÇÃO

CLÁUSULA SEGUNDA – A execução do objeto do presente Contrato será de forma indireta, por empreitada por preço unitário, em conformidade com o disposto na Lei n.º 8.666/1993.



DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

CLÁUSULA TERCEIRA – Constituem obrigações do **CONTRATANTE**:

- a) Permitir o acesso dos representantes ou profissionais da **CONTRATADA** ao local de entrega do objeto, desde que devidamente identificados;
- b) Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto, registrar as ocorrências e eventuais deficiências relacionadas com a execução, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, e comunicar as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte da **CONTRATADA**;
- c) Atestar a execução do objeto deste Contrato por meio do gestor;
- d) Efetuar o pagamento à **CONTRATADA** de acordo com as condições estabelecidas neste Contrato;
- e) Designar gestor para acompanhamento e fiscalização deste Contrato;

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

CLÁUSULA QUARTA – Constituem obrigações da **CONTRATADA**:

- a) Iniciar a prestação dos serviços em até 5 (cinco) dias corridos, contados da assinatura do Contrato;
- b) Efetuar o pagamento de todos os impostos, taxas e demais obrigações fiscais incidentes ou que vierem a incidir sobre o objeto do Contrato, até o recebimento definitivo dos serviços;
- c) Apresentar as Notas Fiscais/Faturas contendo a discriminação exata e os respectivos quantitativos dos serviços prestados, com os valores contratados;
- d) Manter, durante toda a execução do Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação;
- e) Respeitar os critérios de sigilo, aplicáveis aos dados e às informações, e as regras de negócios envolvidos com o serviço contratado, garantindo a privacidade, a autenticidade e o não-repúdio das informações e dados que trafeguem entre as instalações da **CONTRATANTE** e os terminais de recepção e retransmissão da **CONTRATADA**.
- f) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos do CNJ, atendendo de imediato às reclamações;
- g) Indicar um preposto para o Contrato, responsável por receber as demandas e encaminhar as informações e relatórios exigidos no Contrato.

DO VALOR

CLÁUSULA QUINTA – O valor mensal é de **R\$1.125,00** (mil, cento e vinte e cinco reais) e o valor global é de **R\$ 13.500,00** (treze mil e quinhentos reais).

DO REAJUSTE

CLÁUSULA SEXTA – Os preços contratados poderão ser reajustados, mediante negociação entre as partes e a formalização do pedido pela **CONTRATADA**, tendo como limite máximo a variação do IGP-DI/FGV ocorrida nos últimos doze meses, contados da data da assinatura do contrato ou do último reajuste.

Parágrafo único – A alegação de esquecimento da **CONTRATADA** quanto ao direito de propor o reajuste não será aceito como justificativa para pedido de efeito retroativo à data a que legalmente faria jus, se não a requerer dentro do primeiro mês de aniversário do contrato, responsabilizando-se a **CONTRATADA** pela própria inércia.

DO RECEBIMENTO

CLÁUSULA SÉTIMA – O objeto do presente Contrato será recebido mensalmente por gestor designado pelo **CONTRATANTE**, que procederá à conferência de sua conformidade com as especificações técnicas constantes do Termo de Referência. Caso não haja qualquer impropriedade explícita, será atestada a nota fiscal/fatura correspondente ao serviço prestado.

Parágrafo Único - O recebimento não exclui a responsabilidade civil, penal ou ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

DO PAGAMENTO

CLÁUSULA OITAVA – Os pagamentos serão efetuados mensalmente em moeda corrente nacional, em até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura referente ao mês da prestação dos serviços, por meio de depósito em conta bancária, quando mantidas as mesmas condições iniciais de habilitação e cumpridos os seguintes requisitos:

- a) Certidão Negativa de Débito – CND, comprovando regularidade com o INSS, Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, comprovando regularidade com o FGTS, e Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal;
- b) Inexistência de fato impeditivo para o qual tenha concorrido a **CONTRATADA**.

Parágrafo primeiro - A **CONTRATADA** não poderá apresentar nota fiscal/fatura com CNPJ diverso do qualificado no preâmbulo do Contrato.

Parágrafo segundo - A nota fiscal/fatura apresentada em desacordo com o estabelecido no Edital, no Contrato ou com qualquer circunstância que desaconselhe o pagamento será devolvida à **CONTRATADA** e nesse caso o prazo previsto será interrompido e reiniciado a partir da respectiva regularização.

Parágrafo terceiro - Nenhum pagamento será efetuado à **CONTRATADA** enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou à atualização monetária.



DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

CLÁUSULA NONA – Ocorrendo atraso no pagamento, e desde que para tal não tenha concorrido de alguma forma a **CONTRATADA**, haverá incidência de atualização monetária sobre o valor devido, pela variação acumulada do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna (IGP-DI), publicado pela Fundação Getúlio Vargas, ocorrida entre a data final prevista para o pagamento e a data de sua efetiva realização.

DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

CLÁUSULA DEZ – As despesas oriundas deste Contrato correrão à conta dos recursos orçamentários consignados ao **CONTRATANTE**, Programa de Trabalho: 02.032.1389.2B65.0001 e Natureza de Despesa: 3.3.90.39. *verificada*

DAS SANÇÕES

CLÁUSULA ONZE – No caso de atraso injustificado ou inexecução total ou parcial do compromisso assumido com o **CONTRATANTE**, as sanções administrativas aplicadas à **CONTRATADA** serão:

- a) advertência;
- b) multa, conforme discriminado no Anexo II deste Contrato;
- c) suspensão temporária de participar de licitações e impedimento de contratar com o **CONTRATANTE**; e
- d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

Parágrafo Primeiro - As sanções previstas nos itens “a”, “c” e “d” desta cláusula poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à pena de multa, sem prejuízo da possibilidade de rescisão unilateral do Contrato por inexecução total da obrigação nos termos da Lei.

Parágrafo Segundo - As multas porventura aplicadas serão descontadas do pagamento devido pelo **CONTRATANTE**, ou cobradas diretamente da **CONTRATADA**, amigável ou judicialmente, e poderão ser aplicadas cumulativamente às demais sanções previstas nesta cláusula.

Parágrafo Terceiro - Aquele que ensejar o retardamento da execução do objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar sua execução, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com a União, e será descredenciado do SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Contrato e no edital e das demais cominações legais, conforme disposto no artigo 28 do Decreto n.º 5.450/2005.

Parágrafo Quarto - As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e sua aplicação deverá ser precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa para a **CONTRATADA**, na forma da lei.

B



DA RESCISÃO

CLÁUSULA DOZE – Constituem motivos para rescisão do Contrato as situações previstas nos artigos 77 e 78, na forma do artigo 79, inclusive com as conseqüências do artigo 80, todas da Lei n.º 8.666/93.

DA VIGÊNCIA

CLÁUSULA TREZE – O prazo de vigência deste Contrato é de 12 (doze) meses contados de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos da lei.

DO FORO

CLÁUSULA QUATORZE – Fica eleito o foro da Justiça Federal da Seção Judiciária de Brasília - DF, como competente para dirimir quaisquer questões oriundas deste Contrato.

DA PUBLICIDADE

CLÁUSULA QUINZE – O extrato do presente Contrato será publicado no Diário de Justiça Eletrônico, conforme dispõe o artigo 61, parágrafo único, da Lei nº 8.666/1993.

E por estarem assim de pleno acordo, assinam as partes o presente instrumento em 2 (duas) vias, para todos os fins de direito.

Brasília, 01 de fevereiro de 2011.

Pelo **CONTRATANTE**


Helena Yaeco Fujita Azuma
Diretora-Geral

Pela **CONTRATADA**


Luiz Ricardo dos Santos Oliveira
Procurador

ANEXO I DO CONTRATO Nº 02/2011
CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR
INTERMÉDIO DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA E A EMPRESA
OVERSEE TECNOLOGIA E SISTEMAS
LTDA. EPP PARA A PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS DE RETRANSMISSÃO DE
SINAIS DA TV PLENÁRIO (Pregão
Eletrônico n.º 46/2010 - Processo
Administrativo/CNJ nº 338.270).

Especificação dos Serviços

1) Serviço de retransmissão:

1.1 - A **CONTRATADA** deverá fornecer a retransmissão simultânea dos fluxos gerados pelo servidor do Supremo Tribunal Federal nos eventos da TV Plenário, conforme diagrama da solução do Anexo I do Termo de Referência e segundo os seguintes parâmetros:

a) Sinal a ser obtido, produzido pelo Servidor Multimídia do STF (vide Anexo I do Termo de Referência):

Vídeo – Codec: Windows Media Video 9 ou superior;

Áudio – Codec: Windows Media Audio 9.2 ou superior;

Formato: 32 kbps, 44 kHz, mono (A/V) 1-pass CBR

b) O formato do conteúdo de áudio e vídeo a ser retransmitido precisa ser exatamente o mesmo do descrito no item “a”;

c) Visando a adaptação e adequação da capacidade de transmissão futura do CNJ, adicionalmente, a empresa participante precisa ter capacidade técnica de receber e retransmitir áudio e vídeo nos seguintes formatos:

Formatos dos dados: WMV + WMAV (Microsoft® Windows Media Video and Audio Format), AMF (Action Message Format) e FLV (Flash Video Format);

Protocolos suportados: “Real Time Messaging Protocol” (RTMP), RTMP tunelado via HTTP (RTMPT), ou via HTTP puro;

Vídeo – Codec: Padrões compatíveis com WMV e WMAV, “Screen Video Format” (codec padrão Flash) e H.263 (ou um padrão superior);

Áudio – Codec: MP3 ou superior;

d) Vazão mínima de 170 kbps, com VBR (taxa de bits variável) em tempo real, e obtida de acordo com a largura de banda automaticamente negociada com o cliente ;

e) Taxa mínima de quadros de 15Fps;

f) Capacidade para suportar um número máximo de 200 conexões simultâneas;

g) Tamanho mínimo de vídeo de 240x180;



1.2. - As capacidades acima devem ter a possibilidade de serem configuradas de forma interativa pelo **CONTRATANTE**, e não devem depender e nem estarem vinculadas a decisões discricionárias da **CONTRATADA**, apesar da mesma poder emitir pareceres técnicos sobre a qualidade do áudio e vídeo efetivamente transmitido;

1.3. - Deve ser habilitada a utilização de quaisquer dos padrões de transmissão de conteúdo acima (seção 1.1);

1.4. - Uma ferramenta on-line (Web) para controle do tráfego pelo **CONTRATANTE** será reconhecida como requisito técnico relevante, uma vez que melhora a eficiência no controle da prestação do serviço.

2) Disponibilidade do Serviço:

2.1 - Os serviços de retransmissão deverão ser disponibilizados sempre que solicitados à **CONTRATADA**.

2.2 - As solicitações serão encaminhadas pelo Conselho Nacional de Justiça por Internet, ou qualquer outro meio igualmente eficiente, que garanta uma resposta rápida e eficaz.

2.3 - Estima-se a utilização de 300 horas anuais de retransmissão, ou 1.501 GiB (gigabytes) por ano, tomando por base a amostra colhida através de teste de Prova de Conceito, expressa no Anexo III do Termo de Referência, chegando no máximo a 6.004 gigabytes ao ano levando em conta a expectativa de que ocorram, no máximo, 200 usuários simultâneos.

2.4 - Após solicitação pelo **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá executar as configurações necessárias para disponibilizar um *link* de internet (URL) que será utilizado para acesso do público externo;

2.5 - A transmissão ocorrerá concomitante ao evento (ou seja, será ao vivo). É imprescindível que o vídeo e o áudio na transmissão sejam sincronizados em tempo real, não sendo permitido, de forma alguma, atrasos do vídeo em relação ao áudio, ou vice versa, desde que esses atrasos não tenham sido cometidos por mecanismos dentro das instalações do **CONTRATANTE**;

2.6 - A **CONTRATADA** compromete-se com um nível de serviço igual ou superior a 99,9% (noventa e nove vírgula nove por cento) o que significa que nenhum dos serviços contratados poderá ficar indisponível (99,9% uptime);

2.7 - Após solicitação pelo **CONTRATANTE**, a transmissão deverá ser encerrada. O período a ser contabilizado como total utilizado de horas será o compreendido entre o horário do início do evento no Conselho Nacional de Justiça e a solicitação para término da transmissão, independentemente da efetivação do corte da transmissão. O nível tolerado de espera entre o pedido de interrupção da transmissão e o efetivo desligamento desta será de 1 hora;

2.8 - A **CONTRATADA** deve disponibilizar ferramenta on-line de configuração remota da transmissão, que permita o início, o desligamento e o religamento dessa transmissão. Caso não seja disponibilizada essa ferramenta, e caso eventualmente haja pedidos de desligamento de urgência da transmissão, a **CONTRATADA** deverá interromper o sinal imediatamente, obedecendo a um

tempo de espera entre a solicitação do desligamento e a sua efetiva interrupção de, no máximo, 2 minutos. Para o atendimento a esses casos, é obrigatória a manutenção pela **CONTRATADA** de uma central de atendimento (help desk), tal como disposto no item 3.

2.9 - Caso necessário, em decorrência de recesso ou o não término do evento, poderá ser solicitada à **CONTRATADA** a permanência da funcionalidade da transmissão por novo período. Neste caso, a contabilização do uso de horas ou gigabytes deverá ser interrompida e a transmissão poderá ser cancelada, a critério da **CONTRATADA**, até o horário de reinício do evento, a ser manipulado pelo **CONTRATANTE** (CNJ) a qualquer momento;

2.10 - O *link* de internet (URL) de acesso deverá ser o mesmo sempre e estar operacional no momento do início do evento, seja o horário que for.

3) Atendimento

A **CONTRATADA** deverá manter uma Central de Atendimento (*help desk*), 24 horas por dia e sete dias por semana, com ligação gratuita (0800) ou de custo local, ou sistema on-line (Web), para solicitação de serviços, acompanhamento, resolução de problemas e para esclarecimento de dúvidas. Na abertura do chamado o atendente deverá fornecer o número que lhe foi atribuído. Em nenhuma hipótese, os chamados poderão ser fechados sem a autorização do responsável do Conselho Nacional de Justiça. Ver o Anexo II para detalhes sobre as sanções cabíveis nos casos de não cumprimento dos acordos de níveis de serviço.

4) Relatórios Gerenciais

4.1 – A **CONTRATADA** deverá oferecer uma página para acompanhamento e geração dos relatórios abaixo, ou então fornecer, para cada evento, os seguintes relatórios, a serem entregues impressos ou encaminhados por e-mail no prazo máximo de 1 hora após término do evento:

- a) Número de conexões simultâneas realizadas durante o evento por link de retransmissão;
- b) Taxa de utilização dos *links* de retransmissão, medidos em bps (*bits* por segundo, ou gigabits por segundo), bem como a quantidade de gigabytes transferidos;

4.2 – A **CONTRATADA** deve admitir visitas de inspeção e auditoria às suas instalações. Tal prática visa a aferir a qualidade e segurança do serviço prestado, e pode ser delegada a uma empresa especialista no ramo de auditoria e segurança da informação, de confiança do **CONTRATANTE**.

**ANEXO II DO CONTRATO Nº 02/2011
CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR
INTERMÉDIO DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA E A EMPRESA
OVERSEE TECNOLOGIA E SISTEMAS
LTDA. EPP PARA A PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS DE RETRANSMISSÃO DE
SINAIS DA TV PLENÁRIO (Pregão
Eletrônico n.º 46/2010 - Processo
Administrativo/CNJ nº 338.270).**

Acordo de Nível de Serviço e Penalidades associadas

1) Níveis de Serviço

O proponente deve atender aos seguintes parâmetros de nível de serviço:

- a) Desempenho: O tempo de resposta para a visualização da TV Plenário do CNJ usando o serviço de retransmissão deverá ser estável, não se admitindo atrasos ou falhas de sincronia no streaming, com o áudio estando sempre bem sincronizado com o vídeo. Exclui-se a responsabilidade da CONTRATADA nos casos em que tiver havido falhas na configuração do servidor local de streaming dentro do CNJ;
- b) Capacidade: em torno de 200 usuários;
- c) 99,9% (noventa e nove vírgula nove por cento) de Disponibilidade: O Serviço deverá estar disponível 99,9% (noventa e nove vírgula nove por cento) do tempo;
- d) Iniciar o atendimento remoto para chamados de Severidade 1 e 2 em até 1 (uma) hora, após a comunicação do problema pelo CNJ, que classificará os problemas reportados de acordo com seu grau de severidade, segundo a seguinte classificação:
 - Severidade 1: Serviço indisponível;
 - Severidade 2: Problema detectado ou potencial (não identificado), prejudicando a operação do serviço;
 - Severidade 3: Novas configurações e mudanças.
- e) Solucionar, no prazo máximo de 4 (quatro) horas, a contar do momento em que foi aberto o chamado técnico, o chamado de suporte técnico com Severidade 1;
- f) Solucionar, no prazo máximo de 6 (seis) horas, a contar do momento em que foi aberto o chamado técnico, o chamado de suporte técnico com Severidade 2;
- g) Solucionar, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do momento em que foi aberto o chamado técnico, o chamado de suporte técnico com Severidade 3.

2) Metodologia de Monitoração do Nível de Serviço

2.1 - Metodologia para a monitoração do Acordo de Nível de Serviço de Desempenho:

a) Será aberta uma sessão num tocador de mídia via HTTP (por exemplo, o Windows Media Player) usando a URL de streaming fornecida pela CONTRATADA, e essa sessão aberta será definida em comum acordo entre o CNJ e a CONTRATADA;

b) A CONTRATADA utilizará agentes de medida instalados em pontos, conectados a diferentes provedores de acesso, que simularão, a cada hora, o acesso por internet à URL citada no item anterior, medindo o tempo de carga a partir da rede da CONTRATADA e via o servidor web do CNJ.

2.2 - Metodologia para a monitoração do Acordo de Nível de Serviço de Capacidade:

a) A falha na capacidade será evidenciada quando houver o recebimento de uma reclamação por parte de um usuário da TV Plenário, em que esse usuário acusar a impossibilidade de assistir ao conteúdo da TV Plenário

b) Além disso, deve-se certificar que a falha relatada pelo usuário não ocorreu devido a falhas na máquina do cliente, nem mesmo a problemas relacionados ao provedor de acesso utilizado pelo mesmo.

2.3 - Metodologia para a monitoração do Acordo de Nível de Serviço de Disponibilidade:

a) A CONTRATADA deverá definir uma página de acesso remoto, que permitirá a visualização de quantos usuários estão conectados à URL utilizada para o serviço de retransmissão, bem como a elaboração de um gráfico com o fluxo transmitido, medido em gigabits (ou gigabytes) por segundo (ou minuto);

b) A indisponibilidade será caracterizada quando houver um período qualquer durante o qual não tiver havido tráfego de conteúdo, apesar do conteúdo televisivo estar comprovadamente sendo transmitido, e não tiver havido nenhuma intervenção por parte da equipe técnica do CNJ, sendo essa intervenção caracterizadora da causa do dano.

3) Penalidades

As penalidades são definidas em função do valor global estimado do contrato, denominado Valor da Penalidade – VP, para os fins deste Contrato.

a) 3% (três por cento) sobre o VP, por dia em que a CONTRATADA falhar em entregar os níveis de serviço definidos no item “Níveis de Serviço”, sub-ítem (a) e (b), limitados a 30 (trinta) dias de penalidade por período de 12 (doze) meses;

b) 1% (um por cento) sobre o VP, no caso de a contratada não iniciar o atendimento remoto de Severidade 2 a que se refere o item “Níveis de Serviço”, sub-ítem (f). Esse percentual será aplicado a cada hora que exceder o tempo máximo tolerado (6 horas a partir da abertura do chamado), sendo cumulativo;



o tempo máximo tolerado (6 horas a partir da abertura do chamado), sendo cumulativo;

c) 2% (dois por cento) sobre o VP, no caso de a contratada não iniciar o atendimento remoto de Severidade 1 a que se refere o item “Níveis de Serviço”, sub-item (e). Esse percentual será aplicado a cada hora que exceder o tempo máximo tolerado (4 horas a partir da abertura do chamado), sendo cumulativo;

d) 3% (três por cento) sobre o VP, no caso de a contratada não concluir os serviços a que se refere o item “Níveis de Serviço”, sub-item (e), a contar da hora de abertura do chamado técnico. Esse percentual será aplicado a cada hora que exceder o tempo máximo tolerado (4 horas a partir da abertura do chamado), sendo cumulativo;

e) 4% (quatro por cento) sobre o VP, no caso de a contratada não concluir os serviços a que se refere o item “Níveis de Serviço”, sub-item (d), a contar da hora de abertura do chamado. Esse percentual será aplicado a cada hora que exceda o tempo máximo tolerado (4 horas a partir da abertura do chamado), sendo cumulativo;

f) 1% (um por cento) sobre o VP, no caso de a contratada não realizar os serviços a que se refere o item “Níveis de Serviço”, sub-item (f). Esse percentual será aplicado a cada hora que exceda o tempo máximo tolerado (6 horas a partir da abertura do chamado), sendo cumulativo.

g) 0,8% (zero vírgula oito por cento) sobre o VP, no caso de a contratada não realizar os serviços a que se refere o item “Níveis de Serviço”, sub-item (g), no prazo estipulado. Esse percentual será aplicado a cada dia que exceda o tempo máximo tolerado (5 dias a partir da abertura do chamado), sendo cumulativo.