



TERMO DE REFERÊNCIA

RCMS: 18/2499

1. OBJETO:

Aquisição de licenças de ferramenta de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) e prestação de serviços técnicos de mapeamento, implantação, instalação, treinamento, suporte e manutenção da mesma.

Item	Tipo	Descrição do Objeto
01	Aquisição de licenças	Aquisição de 10 licenças de software de CRM
	Mapeamento, desenho e levantamento dos processos existentes	Prestação de serviços técnicos de mapeamento e desenho dos processos de Gestão de Relacionamento com o Cliente, Levantamentos dos processos existentes para definição dos fluxos a serem implementados na ferramenta CRM e definição das licenças a serem disponibilizadas à CONTRATADA.
	Implantação e desenvolvimento	Prestação de serviços técnicos de implantação da ferramenta de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM).
	Treinamento	Prestação de serviços técnicos em treinamento da ferramenta de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM).
02	Manutenção e Suporte	Prestação de serviços técnicos em manutenção e suporte da ferramenta de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM).

2. JUSTIFICATIVA

Atualmente, o serviço de relacionamento com o cliente é através das Centrais de Atendimento das unidades de prestação de serviços e da área de Comunicação. Este processo não tem atendido as demandas das atividades disponibilizadas para o cliente. O sistema informatizado existente não atende às exigências e processos de um CRM.

3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS:

3.1. A implantação do CRM deverá atender os seguintes requisitos:



Serviço Social do Comércio
Departamento Regional Goiás

SESC GOIÁS	
Fl.:	04
Ass.:	RCN
SEMAT / DSO	

- 3.1.1. Disponibilizar relatórios gerenciais e de acompanhamento de resultados de comercialização e comunicação de maneira instantânea e simples para facilitar a tomada de decisão;
- 3.1.2. Possuir interface amigável e de fácil acesso as informações dos clientes para uso da equipe de comercialização e comunicação;
- 3.1.3. Disponibilizar telas de cadastro, edição e acompanhamento com as seguintes atividades:

Informações do cliente (Pessoa física e jurídica)

- Dados cadastrais;
- Histórico de relacionamento dos clientes com o Sesc;
- Histórico de relacionamento financeiro com o Sesc;
- Histórico dos contatos realizados com os clientes;
- Informações dos contatos realizados via Call Center, com lançamento da produção;
- Informações de campanhas de divulgação que impactaram o cliente;
- Status das negociações em aberto;
- Informações sobre o vendedor responsável pela negociação;
- Segmentação de empresas por CNAE e áreas de abrangência;
- Segmentação de empresas por código FPAS 515, constante na GFIP da empresa.

Para demandas corporativas

- Carteira de clientes por vendedor;
- Origem do atendimento/cliente;
- Fichas diagnóstico preenchidas por cliente, vendedor e Unidade Operacional;
- Propostas comerciais encaminhadas por cliente, por vendedor e Unidade Operacional;
- Status de aceite das propostas comerciais.

Campanhas de Marketing

- Realização de campanhas de envio de SMS, e-mail marketing, mídias digitais, internet e ligações telefônicas;
- Programa de controle de bonificação associada a contatos e atividades realizadas pelo cliente (programa de fidelização);
- Gerenciamento e envio de Pesquisa de satisfação com clientes Pessoa física e Jurídica.

Painéis gerenciais

- Volume vendido por cliente, por vendedor e por Unidade Operacional;
- Volume recebido por vendedor, cliente e Unidade Operacional;



Serviço Social do Comércio
Departamento Regional Goiás

SESC GOIÁS
Fl.: 05
Ass.: RCN
SEMAT / DS

- Perfil de clientes com possibilidade de filtros variados;
- Receita financeira por vendedor e por Unidade Operativa com acompanhamento da meta;
- Relatório de visitas a clientes por vendedor;
- Acompanhamento evolução da meta, por Unidade Operativa e por vendedor;
- Comparativo interanual do resultado.

3.1.4. Durante a implantação das telas de cadastro, edição e acompanhamento citadas acima, estas poderão sofrer ajustes conforme sugestões da empresa CONTRATADA e ou identificação da CONTRATANTE.

4. CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1. A CONTRATADA deverá fornecer as licenças, serviços técnicos de mapeamento, implantação, treinamentos e instalação, configuração, customização, manutenção conforme especificações no item 3 deste Termo de Referência.

4.2. As licenças deverão ser entregues no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis a contar da data de assinatura do contrato, na Administração Regional do Sesc em Goiás, situada na Rua 19, nº 260, Setor Central, CEP 74030-090, no período compreendido entre 8h às 12h / 14h às 18h, de segunda a sexta-feira.

4.3. Após a instalação básica, a CONTRATADA tem até 90 dias corridos para implantar o sistema no Sesc Goiás. A implantação inclui a carga de dados inicial, parametrizações e customizações, atendendo todos os itens do Anexo I deste termo de referência;

4.4. O prazo para a Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Coordenadoria Técnica de Relacionamento com Clientes, procederem às verificações, após o recebimento provisório, é de até 10 (dez) dias úteis, quando deverão se manifestar, aceitando ou recusando a instalação básica do produto.

4.5. O serviço e o faturamento deverão ser entregues no no Sesc Administração, situado à Rua 19, nº 260, quarto andar, Setor Central, Cep: 74.030-090, Goiânia – Goiás;

4.6. O pagamento será efetuado, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos a contar da data do recebimento do objeto, acompanhado da nota fiscal e será feito preferencialmente através de boleto bancário. Não sendo possível sua emissão, o pagamento poderá ser feito através de crédito em conta corrente da empresa vencedora;

4.7. A vigência do objeto é por um período de 12 meses e poderá ser prorrogada nos termos legais.



Serviço Social do Comércio
Departamento Regional Goiás

SESC GOIÁS
Fl.: 06
Ass.: PCN
SEMAT / DSO

4.8. Os chamados para suporte e manutenção serão realizados através de telefone com DDD Local, e-mail ou chat on-line e deverão ser atendidos pela proponente, conforme especificações e níveis de serviço abaixo discriminados:

4.8.1. A empresa CONTRATADA deve disponibilizar sistema de abertura e acompanhamento de chamados que possibilitem a abertura de tickets de serviço;

4.8.2. O sistema de tickets deve permitir a impressão de comprovante ou enviar o comprovante de abertura por e-mail, além de permitir o acompanhamento do andamento do chamado aberto;

4.8.3. Cada chamado deverá conter, no mínimo, o registro das informações abaixo:

- Data e hora da solicitação;
- Descrição da ocorrência;
- Número do registro/ocorrência;
- Identificação do Solicitante / Atendente;

4.8.4. Os chamados serão resolvidos em até 24 horas corridas, contadas a partir da data de abertura do chamado;

4.9. Customizações e atualizações periódicas: preventiva, corretiva e evolutiva;

4.10. Preservação da base de dados.

5. OBRIGAÇÕES ENTRE AS PARTES

5.1. Obrigações da Contratada:

5.1.1. Caberá à contratada, além das responsabilidades decorrentes das normas vigentes, cumprir fielmente os serviços conforme estabelecido neste Termo de Referência;

5.1.2. Manter sob completo sigilo, com obrigação permanente, quaisquer dados e informações fornecidos pelo Sesc GO, relativos ao presente contrato, mesmo após seu encerramento, por qualquer que tenha sido o motivo;

5.1.3. Observar as normas legais a que está sujeita para o fornecimento dos serviços ora contratados;

5.1.4. Reparar ou corrigir às suas expensas, no total ou em parte, no prazo máximo 48 (quarenta e oito) horas, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução, a critério da administração;

5.1.5. Manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações



Serviço Social do Comércio
Departamento Regional Goiás

SESC GOIÁS
Fl.: 07
Ass.: RCN
SEMAT / DSO

assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas;

5.1.6. Responsabilizar-se por impostos, emolumentos, encargos trabalhistas, previdenciárias, comerciais, fiscais e seguros de acidentes pessoais, resultantes da execução dos serviços;

5.1.7. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela contratante, durante a execução dos serviços;

5.1.8. Possibilitar o atendimento preferencial a contratante, bem como praticar os demais atos pertinentes, afim de promover a prestação dos serviços contratados de forma eficiente;

5.1.9. Emitir nota fiscal discriminada dos serviços executados;

5.1.10. Não substabelecer a outrem, no todo ou em parte, os serviços pactuados;

5.1.11. Empregar, na execução dos serviços profissionais especializados e experientes;

5.1.12. Dispor em seu nome e sob sua responsabilidade, empregados necessários à perfeita execução dos serviços, cabendo-lhes todos os pagamentos, inclusive dos encargos sociais, trabalhistas, previdenciários e fiscais previstos na legislação vigente e quaisquer outros, em decorrência de sua condição de empregadora, sem qualquer solidariedade da contratante;

5.1.13. Responder por quaisquer danos ocasionados por seus empregados nas dependências do Sesc GO, ou a terceiros;

5.1.14. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do Contrato;

5.1.15. Responsabilizar-se pelo fiel cumprimento dos serviços contratados;

5.1.16. Fornecer relatório de todas as atividades realizadas;

5.1.17. Atender ao chamado do Sesc GO no prazo de 02 (dois) dias úteis, para possíveis esclarecimentos e correções nos serviços a serem realizados;

5.1.18. Constituem-se obrigações do Sesc GO, além das condições estabelecidas nas demais cláusulas deste instrumento;

5.1.19. Disponibilizar aos colaboradores da **CONTRATADA**, o acesso aos ambientes onde serão executados os serviços;

5.1.20. Solicitar à **CONTRATADA**, de forma expressa, com antecedência mínima de 24 horas, o cumprimento de ordens ou determinações, salvo as de caráter emergencial ou por casos fortuitos;

5.1.21. Acompanhar os serviços executados, verificando qualidade e pontualidade de acordo com os termos pactuados, sugerindo eventuais medidas corretivas e ajustes, se necessário, visando o bom cumprimento do contrato;



Serviço Social do Comércio
Departamento Regional Goiás

SESC GOIÁS
Fl.: 08
Ass.: Rm
SEMAT / DSO

5.1.22. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

5.1.23. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

5.1.24. Realizar os pagamentos com pontualidade, de conformidade com o estabelecido na Cláusula Quarta.

Obs.: O Sesc GO não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

5.1.25. A **CONTRATADA** deverá assinar o Termo de compromisso, sigilo e confidencialidade do Sesc GO, contido no Anexo I deste Termo de Referência.

A assinatura do referido termo deverá ser procedida no ato da assinatura do contrato ou documento equivalente;

5.2. Obrigações do Contratante:

5.2.1 Verificar o cumprimento de todas as obrigações pela **CONTRATADA**;

5.2.2. Exigir todas as certidões comprobatórias de regularidade fiscal, consoante legislação aplicável;

5.2.3. Efetivar o pagamento, após o cumprimento de todas as exigências deste Termo de Referência.

6. FISCALIZAÇÃO E GESTÃO

O fiscal e suplente do futuro contrato serão:

Fiscal: Sênia Silva Moura

Suplente Fiscal: Maisa Ferreira Bozzola



Serviço Social do Comércio
Departamento Regional Goiás

SESC GOIÁS
Fl.: 09
Ass.: RCN
SEMAT / DSC

7. DISPOSIÇÕES GERAIS:

8.1. IMPLANTAÇÃO - ESCOPO MACRO

A **CONTRATADA** deverá realizar o levantamento do ambiente e processos da **CONTRATANTE** junto aos responsáveis pelo projeto para identificar as necessidades e definir as personalizações necessárias:

- a) A **CONTRATADA** será responsável por realizar as personalizações e customizações planejadas no levantamento do ambiente ou que por ventura surjam no decorrer da implantação;
- b) A **CONTRATADA** deverá configurar o CRM de maneira que consiga consultar via arquivo texto as informações dos contatos realizados pela solução de telefonia da contratante;
- a) É de responsabilidade da **CONTRATANTE** garantir os ajustes necessários nos sistemas corporativos e central telefônica para garantir a integração com o CRM;
- b) É de responsabilidade da **CONTRATADA** realizar os testes necessários para garantir o bom funcionamento da solução implantada, corrigir eventuais falhas e realizar ajustes necessários;
- c) É de responsabilidade da **CONTRATANTE** acompanhar e validar os testes realizados pela **CONTRATADA** para garantir a qualidade do produto contratado;
- d) A **CONTRATADA** deverá disponibilizar toda documentação e manuais técnicos dos trabalhos e parametrizações realizados no ambiente CRM da **CONTRATADA**;
- e) A **CONTRATADA** ao final do trabalho de desenvolvimento e implantação do sistema, deverá realizar um treinamento presencial para aprendizagem da ferramenta para 30 profissionais indicados pela **CONTRATANTE** explorando todas as telas e relatórios desenvolvidos e disponíveis pelo sistema. No treinamento deverá ser entregue manuais técnicos indicando a função de cada tela e relatório.

8.2. FORNECIMENTO DE SUPORTE TÉCNICO

- a) A empresa deverá prestar suporte técnico para implantação realizada, no período de 12 meses;



Serviço Social do Comércio
Departamento Regional Goiás

SESC GOIÁS
Fl.: 10
Ass.: RCN
SEMAT / DSC

- b) A **CONTRATADA** deverá oferecer canais de comunicação para suporte técnico remoto por meio de telefone, e-mail, chat e/ou website;
- c) Os atendimentos deverão ser realizados por equipe de técnicos especializados para esclarecimento de dúvidas técnicas e cadastrais somente para as atividades realizadas do escopo desta implantação;
- d) A empresa deverá responder e resolver o problema reportado no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após abertura do chamado.

9. ANEXO(S) DO TERMO DE REFERÊNCIA:

ANEXO I – Termo de compromisso, sigilo e confidencialidade.

Goiânia, 24 de setembro de 2018.

Maisa Ferreira Bozzola
Coordenadoria de Tecnologia da Informação
Matrícula: 2832
CPF: 105.844.088-89

Sênia Silva de Moura Santana
Coordenadoria Técnica de Relacionamento com Clientes
Matrícula: 2037
CPF: 587.181.171-04



Serviço Social do Comércio
Departamento Regional Goiás

SESC GOIÁS
Fl.: 11
Ass.: RCN
SEMAT / DSO

ANEXO I – Termo de compromisso, sigilo e confidencialidade

SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO, com sede na Rua 19, nº 260, Setor Central na cidade de Goiânia, Goiás, inscrita no CNPJ sob o número 03.671.444/0001-47, doravante denominada simplesmente SESC-GO e PARTE REVELADOR, e (EMPRESA CONTRATADA)

_____, pessoa jurídica com sede (ENDEREÇO) _____,

inscrita no CNPJ sob o nº _____, doravante denominada simplesmente _____ e PARTE RECEPTORA, representada pelo seu representante

legal (NOME DO REPRESENTANTE) _____, residente e domiciliado (ENDEREÇO COMPLETO) _____

_____ e inscrito no CPF sob o nº _____ concordam com as seguintes cláusulas:

Cláusula Primeira – **DO OBJETO:** Constitui objeto deste Termo o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela PARTE RECEPTORA, no que diz respeito ao trato de informações confidenciais e reservadas, disponibilizadas pela PARTE REVELADORA, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do Contrato Principal celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe o Decreto 4.553 de 27/12/2002 - Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.

Cláusula Segunda - **DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES: Contrato Principal:** celebrado entre as partes, ao qual este Termo de Confidencialidade se vincula. **Informação:** Conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meio eletrônico ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão. **Informação Confidencial:** Aquelas cujo conhecimento e divulgação estão regidas por esse instrumento. **Informação Pública ou Ostensiva:** Aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública, por meio de canais autorizados pela Parte Reveladora. **Confidencialidade:** Propriedade de que a informação não esteja disponível ou revelada a pessoa física, sistema, órgão ou entidade não autorizado e credenciado.



Serviço Social do Comércio
Departamento Regional Goiás

SESC GOIÁS
Fl.: 12
Ass.: RCN
SEMAT/DSC

Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS:

Parágrafo Primeiro - Será considerada como informação confidencial, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão "confidencial" e/ou "reservada". O termo "informação" abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando, a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades do SESC-GO e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não do Contrato Principal, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a PARTE RECEPTORA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante a execução do Contrato Principal celebrado entre as partes.

Parágrafo Segundo - Comprometem-se, as partes a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do Contrato Principal, em qualquer nível hierárquico da (EMPRESA CONTRATADA) e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do Contrato Principal.

Parágrafo Terceiro - As partes deverão cuidar para que as informações confidenciais fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas a execução do objeto do Contrato Principal.

Parágrafo Quarto - As estipulações e obrigações contidas neste Termo não serão aplicadas a qualquer informação que seja comprovadamente de domínio público, exceto se decorrer de ato ou omissão do beneficiado ou tenha sido comprovada e legitimamente recebida de terceiros, estranhos ao presente instrumento ou ainda informações resultantes de pesquisa pelo beneficiado.



Serviço Social do Comércio
Departamento Regional Goiás

SESC GOIÁS	
Fl.:	13
Ass.:	REN

Cláusula Quarta – DA EXTENSÃO DA RESPONSABILIDADE:

Parágrafo Primeiro - A PARTE RECEPTORA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à PARTE RECEPTORA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do Contrato Principal.

Parágrafo Segundo - A PARTE RECEPTORA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

- Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;
- Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;
- c) Comunicar à PARTE REVELADORA, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente.

Cláusula Quinta - DIREITOS E OBRIGAÇÕES:

Parágrafo Primeiro - As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação confidencial revelada entre as partes, exclusivamente para os propósitos da execução do Contrato Principal, em conformidade com o disposto neste Termo.



Serviço Social do Comércio
Departamento Regional Goiás

SESC GOIÁS
Fl.: 14
Ass.: RCN

Parágrafo Segundo - A PARTE RECEPTORA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação confidencial sem o consentimento expresso e prévio da PARTE REVELADORA.

Parágrafo Terceiro - As partes se comprometem a dar ciência e obter o aceite formal da direção e funcionários que atuarão direta ou indiretamente na execução do Contrato Principal sobre a existência deste Termo bem como da natureza confidencial das informações.

Parágrafo Quarto - A PARTE RECEPTORA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias a proteção da informação confidencial do beneficiador, bem como para evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela PARTE REVELADORA.

Parágrafo Quinto - A PARTE RECEPTORA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo e dará ciência à PARTE REVELADORA dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Sexto - Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste Termo, assim como as informações deverão retornar ao proprietário imediatamente assim que requerido bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Cláusula Sexta - **DISPOSIÇÕES GERAIS:**

Parágrafo Primeiro - Este Termo é parte integrante e inseparável do Contrato Principal.

Parágrafo Segundo - Surgindo divergências quanto a interpretação do acordo pactuado neste instrumento ou quanto a execução das obrigações dele decorrente ou se constatando casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade e da economicidade.



Serviço Social do Comércio
Departamento Regional Goiás

SESC GOIÁS	
Fl.:	15
Ass.:	RON
SEMAT / DSO	

Parágrafo Terceiro - O disposto no presente Termo prevalecerá sempre em caso de dúvida, e salvo expressa determinação em contrário da RECEPTORA, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Cláusula Sétima - **DISPOSIÇÕES ESPECIAIS:** Ao assinar o presente instrumento, a PARTE RECEPTORA manifesta sua concordância no sentido de que:

- O não exercício, por qualquer uma das Partes, de direitos assegurados neste instrumento não importará em renúncia aos mesmos, sendo considerado como mera tolerância para todos os efeitos de direito;
- Todas as condições, termos e obrigações ora constituídas serão regidas pela legislação e regulamentação brasileira pertinente;
- O presente Termo somente poderá ser alterado mediante termo aditivo firmado pelas partes;
- Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a PARTE RECEPTORA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste Termo de Confidencialidade, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;
- O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a PARTE RECEPTORA, serão incorporados a este Termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário, a formalização de termo aditivo ao Contrato Principal;
- Este Termo não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Confidenciais para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Oitava – **VIGÊNCIA:** O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de início das atividades pertinentes ao Contrato



Serviço Social do Comércio
Departamento Regional Goiás

SESC GOIÁS
Fl: 16
Ass: RCN
SEMAT / DSO

Principal, mantendo-se em vigor por prazo indeterminado, a não ser que haja disposição em contrário por escrito, estipulada pela Parte Reveladora, mesmo após o término do Contrato Principal ao qual está vinculado.

Cláusula Nona – **PENALIDADES:** A não observância de quaisquer das disposições de confidencialidade, estabelecidas neste instrumento, sujeitará a Parte infratora, como também o agente causador ou facilitador, por ação ou omissão de qualquer um daqueles relacionados na Cláusula Terceira deste Termo, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos e estimados pela outra Parte, inclusive as de ordem moral ou concorrencial, além da responsabilidade civil, administrativa e criminal, as quais serão, respectivamente, apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

Cláusula Décima - Por estarem assim justas e acordadas, as Partes assinam o presente Termo, em 02 (duas) vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas abaixo nomeadas.

Nome: (CARGO/FUNÇÃO) SESC GOIÁS

Nome: (CARGO/FUNÇÃO) (EMPRESA CONTRATADA)

TESTEMUNHA Nome: (CARGO/FUNÇÃO) SESC GOIÁS

TESTEMUNHA Nome: (CARGO/FUNÇÃO) (EMPRESA CONTRATADA)

Goiânia, _____ de _____ de 2018.