

ANEXO VIII

CONTRATO DE SERVIÇOS Nº/.....

MINUTA DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, QUE FAZEM ENTRE SI O SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – SESC GOIÁS E A EMPRESA

O Serviço Social do Comércio – Sesc, Administração Regional no Estado de Goiás, entidade sem fins lucrativos e de direito privado, com sede no(a), na cidade de /Estado ..., inscrito(a) no CNPJ sob o nº, neste ato representado por seu Diretor Regional (*nome*), (nacionalidade), (estado civil), carteira de identidade nº, expedida pelo, CPF nº residente e domiciliado em, doravante denominada CONTRATANTE, e a empresa inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº, sediado(a) na, em doravante designada CONTRATADA, neste ato representada pelo(a) Sr.(a) (*nome*), (nacionalidade), (estado civil), carteira de identidade nº, expedida pelo, CPF nº residente e domiciliado em, observando-se as condições estabelecidas na **Concorrência nº 20/01.00010**, e, as disposições da **Resolução Sesc nº 1.252/2012-CN**, publicada no D.O.U., resolvem celebrar o presente Contrato, decorrente da Ata de **Registro de Preços nº/20.....**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de empresa especializada visando a prestação de serviços para a **IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÃO TECNOLÓGICA INTEGRADA DE GESTÃO CORPORATIVA** para o Sesc Goiás, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital da Concorrência, identificada no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.3. Discriminação do objeto:

Item	Descrição	Unidade	Quantitativo
1	LICENCIAMENTO DE SOLUÇÃO TECNOLÓGICA INTEGRADA DE GESTÃO CORPORATIVA EM COMPUTAÇÃO EM NUVEM (CONFORME ESPECIFICAÇÕES DO ITEM 4.1 DO TERMO DE REFERÊNCIA)	PERFIS DE ACESSO	1.400
2	SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÃO TECNOLÓGICA INTEGRADA DE GESTÃO CORPORATIVA (CONFORME ESPECIFICAÇÕES DO ITEM 4.2 DESTE DO DE REFERÊNCIA)		
2.1	SERVIÇOS DE DISPONIBILIZAÇÃO DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA INTEGRADA DE GESTÃO CORPORATIVA (CONFORME ESPECIFICAÇÕES DO ITEM 4.2.1 DO TERMO DE REFERÊNCIA)	UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO	28.100
2.2	SERVIÇOS DE DISPONIBILIZAÇÃO DE PAINÉIS DE INDICADORES DE BUSINESS INTELLIGENCE (CONFORME ESPECIFICAÇÕES DO ITEM 4.2.2 DO TERMO DE REFERÊNCIA)	INDICADORES	100
2.3	SERVIÇOS DE SANEAMENTO E INVENTÁRIO PATRIMONIAL MOBILIÁRIO (CONFORME ESPECIFICAÇÕES DO ITEM 4.2.3 DO TERMO DE REFERÊNCIA)	UNIDADE DE BEM PATRIMONIAL	100.000
2.4	SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO DE PORTAIS RFID (CONFORME ESPECIFICAÇÕES DO ITEM 4.2.4 DO TERMO DE REFERÊNCIA)	PORTAIS	02
3	SERVIÇOS DE CUSTOMIZAÇÃO DE SOLUÇÃO TECNOLÓGICA INTEGRADA DE GESTÃO CORPORATIVA SOB DEMANDA (CONFORME ESPECIFICAÇÕES DO ITEM 4.3 DO TERMO DE REFERÊNCIA)	PONTOS DE FUNÇÃO	2.500
4	SERVIÇOS DE TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO NA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA INTEGRADA DE GESTÃO CORPORATIVA (CONFORME ESPECIFICAÇÕES DO ITEM 4.4 DO TERMO DE REFERÊNCIA)	HORAS DE TREINAMENTO	1.000
5	FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA RFID (CONFORME ESPECIFICAÇÕES DO ITEM 4.5 DO TERMO DE REFERÊNCIA)		

Item	Descrição	Unidade	Quantitativo
5.1	LEITOR/COLETOR MÓVEL RFID	UNIDADE	10
5.2	PORTAIS DE LEITURA RFID	UNIDADE	02
5.3	ETIQUETAS RFID DO TIPO "NÃO-METAL"	UNIDADE	50.000
5.4	ETIQUETAS RFID DO TIPO "METAL"	UNIDADE	45.000
5.5	ETIQUETAS RFID DO TIPO "LIVROS"	UNIDADE	5.000
6	SERVIÇOS DE SUPORTE PÓS-IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO (CONFORME ESPECIFICAÇÕES DO ITEM 4.6 DO TERMO DE REFERÊNCIA)	HORAS	7.200

1.4. Os serviços objeto deste instrumento compreendem ainda:

- a) Licenciamento de solução tecnológica integrada de gestão corporativa em computação em nuvem;
- b) Serviços de implantação de solução tecnológica integrada de gestão corporativa;
- c) Serviços de customização de solução tecnológica integrada de gestão corporativa sob demanda;
- d) Serviços de treinamento e capacitação da solução tecnológica integrada de gestão corporativa;
- e) Fornecimento de equipamentos de tecnologia RFID;
- f) Serviços de suporte pós-implantação da solução tecnológica integrada de gestão corporativa.

1.5. Os serviços contratados no objeto deste instrumento serão prestados na Administração Regional da CONTRATANTE, localizada na Rua 31-A, N°. 43 Setor Aeroporto, Goiânia-GO.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste de contrato é de _____ meses, com início na data de ____/____/____ e encerramento em ____/____/____, prorrogável mediante aditivo contratual, em acordo com o Art. 26, Parágrafo único da Resolução SESC N° 1.252/2012.

2.2. A **CONTRATADA** deverá manter durante toda a relação contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na **Concorrência nº 20/01.00010**.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PREÇO E PAGAMENTO

3.1. O valor total do presente Contrato é de R\$ (.....), que será pago após o término de cada período mensal, mediante entrega de relatório gerencial dos serviços executados da CONTRATADA, contendo os quantitativos totais mensais de cada um dos tipos de serviços efetivamente realizados.

3.2. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados e atestados.

3.3. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução contratual, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

3.4. Os pagamentos serão realizados em até 15 (quinze) dias subsequentes à entrega da nota fiscal, desde que os serviços tenham sido conferidos e aceitos pela CONTRATANTE, 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 licitante.

3.5. No relatório gerencial de serviços executados devem constar, no mínimo, as seguintes informações:

3.5.1. O Acompanhamento do cronograma, com um comparativo entre as atividades planejadas para o período e as atividades executadas no período. Atividades que não tenham sido executadas conforme planejadas devem ser acompanhadas de justificativa. Um novo prazo deve ser acordado em conjunto com a gerência do projeto do CONTRATANTE;

3.5.2. O Plano de trabalho atualizado contendo, quando necessário, os ajustes relativos ao cronograma, à alocação de recursos, à prioridade de execução de tarefas e à mudança de requisitos. Estes ajustes devem ser justificados pelo gestor do projeto e devem ser aprovados pelos responsáveis pelo projeto por parte do CONTRATANTE antes de serem executados;

3.5.3. A Análise de impacto e riscos referente às possíveis mudanças no projeto que vierem a ser solicitadas pelo CONTRATANTE;

3.6. As medições para efeito de pagamento serão realizadas de acordo com os seguintes procedimentos:

3.6.1. Até o terceiro dia útil subsequente ao mês em que foram prestados os serviços, a CONTRATADA entregará relatório contendo os quantitativos totais mensais de cada um dos tipos de serviços realizados e os respectivos valores apurados.

3.6.2. A CONTRATANTE atestará a medição mensal, comunicando à CONTRATADA no prazo de 03 (três) dias úteis, contados da data de recebimento do relatório, o valor aprovado, e autorizando a emissão da correspondente fatura, a ser apresentada no primeiro dia útil subsequente.

3.6.3. Serão considerados somente os serviços efetivamente executados e apurados.

3.6.4. A CONTRATANTE solicitará à CONTRATADA, na hipótese de glosas e/ou incorreções de valores, a correspondente retificação objetivando a emissão da nota fiscal/fatura.

CLÁUSULA QUARTA – DO FATURAMENTO

4.1. As despesas decorrentes desta contratação devem ser faturadas de acordo com os dados abaixo:

SESC ADMINISTRAÇÃO

Razão Social: SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – SESC

CNPJ: 03.671.444/0001-47 **Inscrição Estadual:** Isento

Endereço: Rua 19 nº 260, Setor Central, Goiânia – GO.

CEP: 74.030-090.

CLÁUSULA QUINTA – DO ACEITE DOS SERVIÇOS

5.1. Cada licença entregue para cada perfil de usuário será considerada apta a ser faturada pela CONTRATADA assim que o usuário e senha do perfil seja fornecido para o colaborador do SESC-GO através de comunicação via e-mail ou como parte do RELATÓRIO GERENCIAL DOS SERVIÇOS EXECUTADOS e seja possível realizar o login, com sucesso, nos módulos associados à licença a partir de algum ambiente acessível para o SESC-GO, mesmo antes de qualquer parametrização ou customização da plataforma.

5.2. Cada etapa do processo de implantação da solução será considerada apta a ser faturada pela CONTRATADA de acordo com os seguintes parâmetros:

- a) Levantamento de processos: Os processos estiverem mapeados em notação BPMN 2.0, apresentarem os fluxos e regras de negócio em concordância com a realidade operacional do SESC-GO e tenham sido aprovados formalmente pelos seus respectivos responsáveis da CONTRATANTE;
- b) Gap Analysis: Os documentos de Gap Analysis demonstrarem todos os aspectos funcionais que precisarão ser modificados na solução para atender às necessidades específicas da CONTRATANTE e tenham sido aprovados formalmente pelos respectivos responsáveis de cada processo/módulo da CONTRATANTE;
- c) Parametrização: O módulo tenha sido devidamente parametrizado em ambiente de homologação e os documentos evidenciando as parametrizações realizadas para atender os requisitos de negócio da CONTRATANTE estiverem devidamente assinados e aceitos pelos responsáveis da CONTRATANTE;
- d) A migração de dados será considerada aceita em ambiente de homologação quando os dados parciais da CONTRATANTE tenham sido disponibilizados no ambiente de homologação permitindo o início das atividades de Deployment/Homologação por parte dos usuários da CONTRATANTE;

5.3. O Deployment/Homologação de cada módulo será considerado aceito quando, em ambiente de homologação, se observar a execução dos requisitos do módulo, de acordo com o item 5.3.6. inciso II do Anexo I - Termo de Referência, parte integrante deste instrumento.

CLÁUSULA SEXTA – DO TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

6.1. A CONTRATADA deverá criar e disponibilizar um material eletrônico (apostilas) aos colaboradores da CONTRATANTE para que esse material sirva de suporte ao treinamento;

6.2. A CONTRATADA deverá executar um total de até 1.000 (mil) horas de treinamento e capacitação para a equipe da CONTRATANTE, sendo:

- a) Esse total de horas considera apenas as horas utilizadas durante as sessões de treinamento;
- b) Cada turma de treinamento será composta por, no máximo, 20 (vinte) colaboradores da CONTRATANTE.

6.3. O escopo desses treinamentos deverá abordar, no mínimo os seguintes tópicos:

- a) Navegação e acesso à plataforma e seus módulos;
- b) Apresentação dos processos de negócio tratados no escopo do projeto;
- c) Como parametrizar cada módulo da solução;
- d) Como executar cada processo de negócio da solução;
- e) Como acessar a plataforma através de dispositivos móveis;
- f) Como acessar as API's do Sistema para obter informações no caso de busca de dados pelos sistemas legados e gestão do ambiente de infraestrutura.

6.4. O planejamento desses treinamentos deverá ser apresentado pela CONTRATADA à CONTRATANTE no Plano de Projeto e deverá conter ao menos as seguintes informações:

- a) Data de realização de cada treinamento;
- b) Nome do instrutor;
- c) Emenda do treinamento;
- d) Carga horária do treinamento;
- e) Infraestrutura necessária para a realização do treinamento.

6.5. Ao final de cada treinamento a CONTRATADA deverá emitir certificados de participação e realizar uma pesquisa de satisfação com os colaboradores da CONTRATANTE que serão treinados.

CLAUSULA SETIMA - DO REAJUSTE

7.1. O preço proposto, não poderá ser reajustado antes de decorrido 12 (doze) meses de contrato. No caso das prorrogações ultrapassarem os 12 (doze) meses, o reajuste poderá ser feito com base na variação acumulada do IGPM, dos últimos 12 (doze) meses anteriores ao penúltimo mês de vencimento do Contrato em vigor, mediante aditivo e acordo entre as partes.

CLÁUSULA OITAVA – DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

8.1. Será celebrado TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE para garantir a segurança dos dados, informações e imagens advindos da execução do objeto deste contrato.

8.2. A CONTRATADA deverá garantir o sigilo e a confidencialidade sobre todas as informações provenientes dos serviços realizados, dos documentos elaborados, dos dados, informações e imagens no âmbito do projeto e se compromete a não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados, informações e imagens que tenha recebido destes no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito para tal.

8.3. A CONTRATADA deverá atuar seguindo o determinado na legislação e regulamentação vigentes referentes ao sigilo, à confidencialidade, à segurança dos dados, das informações e das imagens no âmbito do projeto.

CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1. Realizar os pagamentos em até 15 (quinze) dias subsequentes à entrega da nota fiscal, desde que os produtos e serviços tenham sido conferidos e aceitos pela CONTRATANTE, 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 CONTRATADA.

9.2. Proporcionar todas as facilidades para a CONTRATADA desempenhar o fornecimento do objeto do presente instrumento, permitindo o acesso dos profissionais da CONTRATADA às suas dependências.

9.3. Caberá à CONTRATANTE manter um Fiscal responsável pelo acompanhamento e bom andamento dos trabalhos contratados.

9.4. A CONTRATANTE deverá dispor de meios que permitam a comunicação imediata com os profissionais de atendimento da CONTRATADA, por meio de rádio, telefonia celular, telefonia fixa, e-mail ou similar.

9.5. Executar ou providenciar a execução, com urgência, dos serviços de sua responsabilidade para que não prejudiquem a execução dos trabalhos da CONTRATADA.

9.6. Fornecer à CONTRATADA todo tipo de informação interna essencial ao atendimento do objeto do presente instrumento.

9.7. Comunicar prontamente à CONTRATADA qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas neste contrato.

9.8. Promover o acompanhamento e a fiscalização do objeto deste contrato, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas.

9.9. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante o fornecimento do objeto do presente ajuste, efetuando o seu atesto quando ela estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos.

9.10. Arcar com as despesas relacionadas a hospedagens e passagens observando a política de viagens formalmente estabelecida. Homologar através do TERMO DE RECEBIMENTO as soluções fornecidas quando elas estiverem de acordo com o TERMO DE REFERÊNCIA.

9.11. Emitir, ao final da execução contratual ou durante a execução contratual, quando assim fizer sentido, o Atestado de Competência Técnica em favor da CONTRATADA.

9.12. Disponibilizar toda a infraestrutura para a realização do treinamento que será realizado pela CONTRATADA.

CLÁUSULA DECIMA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. Prover a solução constante neste contrato, bem como no edital e anexos da Concorrência identificado no preâmbulo deste instrumento, a fim de garantir a plena execução deste projeto.

10.2. Ser responsável por todas as obrigações e encargos previdenciários, fiscais, trabalhistas e comerciais advindos da execução deste ajuste com a CONTRATANTE.

10.3. Assumir inteira responsabilidade por quaisquer danos ou prejuízos causados por seus empregados ou por terceiros sob sua responsabilidade, por negligência, imprudência ou imperícia, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, mesmo tendo a fiscalização da CONTRATANTE.

10.4. Na ocorrência do caso previsto no item anterior, a CONTRATADA notificará a CONTRATANTE, por escrito, e providenciará o ressarcimento para o dano causado, dentro de 30 (trinta) dias consecutivos, a contar da notificação ou ainda, se for o caso, apresentará recurso devidamente fundamentado.

10.5. Todos os profissionais porventura alocados pela CONTRATADA para atendimento ao exigido neste contrato deverão ser de inteira responsabilidade desta perante os regimes legais de contratação trabalhista.

10.6. Cumprir com os prazos e padrões de qualidade e serviços ofertados nas condições estipuladas neste instrumento.

10.7. Cumprir fielmente o contrato de modo que o serviço se realize com esmero e perfeição, executando-os sob sua inteira e exclusiva responsabilidade.

10.8. Prestar os serviços dentro dos prazos estabelecidos, a fim de manter os serviços do projeto em condições de funcionamento, observando as normas de segurança da CONTRATANTE.

10.9. Fornecer as soluções constantes neste contrato e dentro do prazo definido.

10.10. Fornecer as soluções devidamente instaladas por equipe de profissionais qualificados, com todos os custos envolvidos e adequados de acordo com a proposta apresentada.

10.11. Fornecer, sempre que houver atualização de versão ou da lista de produtos, a relação atualizada das alterações ocorridas nas novas versões dos produtos do fabricante das soluções.

10.12. A CONTRATADA deverá disponibilizar durante a vigência do contrato um preposto que servirá de interface junto a CONTRATANTE para o bom andamento e cumprimento integral do objeto deste instrumento.

10.13. Manter, durante o período de vigência do contrato, todas as condições que ensejaram a contratação, particularmente no que tange a regularidade fiscal, desempenho e capacidade técnica operativa.

10.14. Cumprir rigorosamente as normas e regulamentos pertinentes aos serviços objeto deste contrato.

10.15. Emitir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, relatórios gerenciais e/ou técnicos referentes aos serviços realizados.

10.16. Apresentar relatório mensal, junto com a fatura de serviços prestados, relacionando todas as Ordens de Serviços e chamados de atendimento de suporte originados pela CONTRATANTE e demais relatórios que ratifiquem a execução dos serviços prestados.

10.17. Dar ciência, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços, bem como, prestar esclarecimentos que forem solicitados pela CONTRATANTE.

10.18. Utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para a realização dos serviços especificados neste documento, impondo-lhes rigoroso padrão de qualidade, segurança e eficiência, correndo por sua conta todas as despesas com salários, impostos, contribuições previdenciárias, encargos trabalhistas, seguros e outras despesas correlatas.

10.19. Os profissionais disponibilizados pela CONTRATADA para a prestação dos serviços deverão estar identificados com crachá de identificação dela, estando sujeitos às normas internas de segurança da CONTRATANTE, inclusive àqueles referentes à identificação, trajes e uniformes, trânsito e permanência em suas dependências.

10.20. Providenciar a substituição imediata dos profissionais alocados ao serviço que não possuam a qualificação adequada ou não atenda satisfatoriamente às necessidades da CONTRATANTE ou dos órgãos que utilizarem seus serviços.

10.21. Acatar o termo de confidencialidade, que deverá ser emitido pela CONTRATANTE após a assinatura de CONTRATO, bem como todo o disposto na cláusula oitava, "SIGILO E CONFIDENCIALIDADE".

10.22. Em nenhuma hipótese a contratada poderá alegar desconhecimento, incompreensão, dúvidas ou esquecimento de qualquer detalhe especificado no edital e Termo de Referência, parte integrante deste contrato.

10.23. Cabe à CONTRATADA responsabilizar-se por despesas, tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução deste contrato, exceto despesas relacionadas a hospedagens e

passagens que ocorrerão às custas da CONTRATANTE observando a política de viagens formalmente estabelecida entre as partes.

CLÁUSULA DECIMA PRIMEIRA – DO SUPORTE

11.1. O suporte deverá ser realizado pela CONTRATADA pelo período de 12 (doze) meses após a implantação da solução e, durante esse período, a CONTRATADA deverá manter equipe especializada remota para atender as solicitações de suporte da CONTRATANTE por um total de até 7.200 (sete mil e duzentas) horas, cujo cronograma de execução deverá ser ajustado entre as partes.

11.2. Para as atividades de suporte, entende-se que a CONTRATADA deverá realizar os seguintes serviços:

c) **Atualização de pacotes de correção dos sistemas:** Atividades funcionais e técnicas para atualizar a plataforma com atualizações de cada sistema criadas pela CONTRATADA em ambiente de homologação e produção, conforme necessidade de negócio e de segurança da CONTRATANTE, sempre referentes a módulos e funcionalidades previamente disponíveis e em uso em cada sistema.

d) **Manutenções preventivas:** Atividades técnicas pró ativas de checagem no ambiente de produção de cada sistema que visem garantir um melhor funcionamento do sistema, seus aspectos de integridade, disponibilidade e segurança.

e) **Manutenções corretivas:** Correção técnica e funcional de eventuais *bugs* que possam aparecer no ambiente de produção nos sistemas associados aos módulos implantados e definidos no escopo deste documento. Por “bugs” ou “erros” entende-se comportamentos divergentes do esperado quanto ao funcionamento padrão já em uso nos módulos e funcionalidades previamente disponíveis e em uso em cada sistema. Mudanças de processos ou de funcionalidades já em uso não serão consideradas “bugs”, logo, não fazem parte do escopo de Manutenções Corretivas.

f) **Manutenções adaptativas:** ajustes técnicos e funcionais nos sistemas para deixá-los adequados a mudanças legais e que estejam em concordância com o escopo da administração da CONTRATANTE.

g) **Acompanhamento de atividades de infraestrutura:** Acompanhamento remoto de ações técnicas que poderão ser realizadas pela equipe técnica da Agência para recuperação em caso de desastres, restauração sob demanda de backups previamente realizados, gestão da segurança de acesso e apoio na gestão da disponibilidade dos ambientes de homologação e produção dos sistemas implantados pelo projeto.

11.3. O registro de chamado para acionamento de solicitações de suporte, deverá ser feito pela CONTRATANTE em ferramenta informatizada disponibilizada pela CONTRATADA, que deve estimar o tempo a ser gasto e a data de entrega, informar a CONTRATANTE que deve autorizar o atendimento.

11.4. Horas de suporte não utilizadas em um determinado mês não serão acumuladas nos meses subsequentes.

11.5. O horário de atendimento para atividades de suporte deverá ser de segunda à sexta-feira, em dias úteis, das 09h00min às 18h00min.

11.6. As solicitações de suporte, serão classificadas em 4 (quatro) categorias relacionadas ao impacto de negócio associado a cada solicitação:

- a) **Alta:** O incidente que causou o chamado tem impacto direto em um processo de negócio com viés totalmente financeiro e/ou legal e não existem maneiras de contornar o problema para que o usuário possa continuar a executar o processo de negócio na ferramenta.
- b) **Média:** O incidente que causou o chamado tem impacto direto em um processo de negócio com um possível impacto financeiro e/ou legal associado, porém, existem maneiras de se contornar o problema para que o usuário possa continuar a executar o processo de negócio na ferramenta.
- c) **Baixa:** O incidente que causou o chamado tem impacto direto em um processo de negócio, mas não endereça impacto financeiro e/ou legal, porém, existem maneiras de se contornar o problema para que o usuário possa continuar a executar o processo de negócio na ferramenta.
- d) **Mínima:** O incidente que causou o chamado não está associado a um impacto financeiro e não impacta diretamente um processo de negócio. O usuário pode continuar a utilização da ferramenta sem maiores riscos associados.

11.7. A classificação de cada chamado será realizada inicialmente pela CONTRATADA assim que receber a solicitação da CONTRATANTE, de acordo com os detalhes expostos pelos usuários que abrirem a solicitação. Caso a CONTRATANTE classifique a solicitação de forma diferente, as partes devem discutir seus pontos-de-vista e chegarem a um consenso quanto ao grau de criticidade do chamado, de acordo com a tabela abaixo:

Severidade	Tempo de resposta	Tempo de solução	Metas de atendimento
Alta	Em até 1 hora	8 horas úteis	90% dos chamados dessa severidade devem ser atendidos dentro conforme essa regra
Média	Em até 3 horas	Em até 15 dias	85% dos chamados dessa severidade devem ser atendidos dentro conforme essa regra
Baixa	Em até 8 horas	Em até 21 dias	80% dos chamados dessa severidade devem ser atendidos dentro conforme essa regra
Mínima	Em até 16 horas	Em até 30 dias	80% dos chamados dessa severidade devem ser atendidos dentro conforme essa regra

CLAUSULA DECIMA SEGUNDA - DAS PENALIDADES

12.1. Em caso de inadimplemento total, parcial, sem motivo de força maior, na execução do objeto deste contrato, a CONTRATADA estará sujeita, no que couber, e garantida a prévia defesa, às seguintes penalidades:

I - Por atraso injustificado ou por inexecução parcial:

- a) Advertência;
- b) Multa de 0,3% (zero virgula três por cento) ao dia incidente sobre o valor correspondente ao material ou serviço objeto desta licitação; e
- c) Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com o Sesc/GO, por um prazo de até 2 (dois) anos.

II - Por inexecução total do objeto desta licitação:

- a) Advertência;
- b) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do Contrato; e
- c) Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com o Sesc/GO, por um prazo de até 2 (dois) anos.

12.2. As multas estabelecidas nesta cláusula são independentes e terão aplicação cumulativa e consecutivamente, de acordo com as normas que regeram a licitação, mas somente serão definitivas depois de exaurida a fase de defesa prévia da CONTRATADA.

12.3. Quando não pagos em dinheiro pela CONTRATADA, os valores das multas eventualmente aplicadas serão deduzidos pela CONTRATANTE, dos pagamentos devidos e, quando for o caso, cobrado judicialmente.

12.4. Quando se tratar de inexecução parcial, o valor da multa será proporcional ao serviço que deixou de ser executado.

12.5. Em caso de reincidência por atraso injustificado será a CONTRATADA penalizada nos termos do art. 32, da Resolução Sesc nº. 1.252/2012.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESCISÃO

13.1. O CONTRATANTE poderá rescindir o presente contrato, sem que assista à CONTRATADA qualquer direito de indenização, nos seguintes casos:

- a) Conveniência administrativa, mediante comunicação, por escrito, à CONTRATADA, com 30 (trinta) dias de antecedência;
- b) Não cumprimento ou o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
- c) A decretação de falência ou a instauração de insolvência, dissolução da CONTRATADA;
- d) A ocorrência de caso fortuito ou força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

13.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados pela CONTRATANTE.

13.3. O termo de rescisão será precedido por Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

13.3.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.3.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.3.3. Indenizações e multas, se houver.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS ALTERAÇÕES

14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão por meio de aditivo contratual, nos termos do Art. 29 da Resolução Sesc nº 1.252/2012.

14.2 A CONTRATANTE poderá a qualquer momento, determinar a supressão ou acréscimo do objeto contratado, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento).

14.3 As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, mediante acordo das partes.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA GARANTIA

15.1. Como garantia do cumprimento integral de todas as obrigações contratuais ora assumidas, inclusive prejuízos advindos do não cumprimento do ajuste e multas que venham a ser aplicadas, a CONTRATADA se obriga a prestar garantia no valor de R\$ _____ (_____), correspondente a 5% (Cinco por cento) do valor do contrato, no ato da assinatura, pela modalidade de _____.

- I - Caução em dinheiro;
- II – Seguro Garantia;
- III – Fiança Bancária.

15.2. A garantia será realizada para assegurar o pagamento de:

- a) Prejuízos advindos do não cumprimento do contrato;
- b) Multas punitivas aplicadas à CONTRATADA;
- c) Prejuízos diretos causados ao CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato.

15.3. A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou devolvida após requerida sua devolução e desde que o contrato esteja encerrado e todas as obrigações dele decorrentes tenham sido cumpridas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA COMPROVAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

16.1. A CONTRATADA deverá indicar e comprovar que o líder técnico da equipe do projeto é um gestor de projetos conhecedor das melhores práticas de Gestão de Projetos, garantindo assim que o projeto será conduzido em conformidade com as melhores práticas de gestão de projetos do mercado, dando à Gestão Pública tranquilidade quanto as decisões gerenciais que serão tomadas pela CONTRATADA.

16.1.1. A comprovação se dará mediante apresentação de **Certificação PMP ou PRINCE2** do Gerente do Projeto definido pela CONTRATADA emitida pelos órgãos competentes e com data de validade vigente e comprovação documental que o colaborador faz parte do quadro de colaboradores da CONTRATADA.

16.2. A CONTRATADA deverá comprovar possuir, em seu quadro de colaboradores, profissional

gestor conhecedor das melhores práticas de Governança de Tecnologia da Informação, garantindo assim que os processos de Gestão da Tecnologia da Informação (tratados deste documento) são dominados pela CONTRATADA, dando à Gestão Pública tranquilidade quanto as decisões gerenciais que serão tomadas pela CONTRATADA.

16.2.1. A comprovação se dará mediante apresentação de **Certificação COBIT V4 Foundation** (ou superior) de um gestor técnico definido pela CONTRATADA emitida pelos órgãos competentes e com data de validade vigente e comprovação documental que o colaborador faz parte do quadro de colaboradores da CONTRATADA.

16.3. Comprovar possuir, em seu quadro de colaboradores, profissional gestor conhecedor das melhores práticas de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação, garantindo assim que os processos de Gestão do Ciclo de Vida da Solução e Infraestrutura (deste documento) são dominados pela CONTRATADA, dando à Gestão Pública tranquilidade quanto as decisões gerenciais que serão tomadas pela CONTRATADA. A comprovação se dará mediante apresentação de **certificação ITIL V3 Foundation** (ou superior) ou ISO/IEC 20.000 Foundation de um gestor técnico definido pela CONTRATADA emitida pelos órgãos competentes e com data de validade vigente e comprovação documental que o colaborador faz parte do quadro de colaboradores da CONTRATADA.

16.4. A CONTRATADA deverá comprovar, por meio de apresentação de declaração emitida pelo fabricante, ser um integrador autorizado a fornecer, instalar e prestar garantia da plataforma oferecida e ser um provedor oficial tanto de serviços como de licenciamento de acordo com o fabricante da plataforma.

a) A comprovação do vínculo profissional dos colaboradores indicados pela CONTRATADA para atender os requisitos da presente cláusula poderá se dar mediante apresentação de contrato social, registro na carteira profissional, ficha de empregado ou contrato de trabalho, sendo possível a contratação de profissional autônomo, mediante apresentação de contrato de prestação de serviços.

b) Todas as certificações e documentos comprobatórios deverão ser apresentados na língua portuguesa e através de cópias autenticadas. Caso algum documento tenha sido emitido, originalmente, em outro idioma, ele deverá estar acompanhado de sua tradução juramentada.

CLÁUSULA DÉCIMA SETIMA - DOS CASOS OMISSOS.

Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Resolução Sesc nº 1.252/2012 bem como por normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO E DA SUBCONTRATAÇÃO

18.1 O valor ajustado poderá ser revisto, desde que ocorra rompimento do equilíbrio econômico-financeiro firmado neste instrumento, prejudicado por superveniência de fato imprevisível, ou previsível, mas de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução contratual, e, mediante a apresentação pela CONTRATADA de planilha de custos, demonstrando o valor atual e o valor proposto, anexando documentos que comprovem a ocorrência do fato.

18.1.1. É vedada a inclusão, por ocasião da revisão, de itens não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios, por força normativa.

18.2. A CONTRATADA poderá subcontratar partes do objeto contratual, desde que mantida sua responsabilidade perante o CONTRATANTE, sendo vedada a subcontratação com licitante que tenha participado do procedimento licitatório, nos termos do Regulamento de Licitações e Contratos do Sesc.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

19.1. A fiscalização do presente instrumento será exercida por fiscais especialmente designados através de ato da Direção Regional da CONTRATANTE.

19.2. O acompanhamento e a fiscalização do contrato, por parte da CONTRATANTE, serão exercidos pelo Fiscal do Contrato que deverá:

a) Acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução dos serviços e produtos gerados, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem, determinando o que for necessário à regularização das faltas, falhas, problemas ou defeitos observados, e os quais de tudo darão ciência à CONTRATADA, conforme determina o regulamento de Compras do SESC;

b) Sem prejuízo da plena responsabilidade da CONTRATADA perante a CONTRATANTE e/ou a terceiros, os serviços estarão sujeitos a mais ampla e irrestrita fiscalização, a qualquer hora e em todos os locais. A presença do Gestor não diminuirá a responsabilidade da CONTRATADA por quaisquer irregularidades resultantes de imperfeições técnicas, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior, que não implicarão corresponsabilidade da CONTRATANTE;

c) Aprovar, recusar, solicitar correção de quaisquer serviços que estejam em desacordo com as especificações técnicas deste Edital e seu Termo de Referência e outros Anexos, determinando prazo para a correção de possíveis falhas ou substituições de produtos em desconformidade com o solicitado, dentro das condições estabelecidas contratualmente.

19.3. A CONTRATANTE se reserva no direito de realizar auditorias “*in loco*” visando o cumprimento do acordado. A CONTRATADA deverá dar acesso aos representantes da CONTRATANTE, auditores (neles incluídos a equipe de auditoria interna e os auditores externos), inspetores, fiscais e outros representantes que a CONTRATANTE venha oportunamente a designar por escrito, em qualquer instalação em que a CONTRATADA esteja prestando os serviços, ao pessoal da CONTRATADA, e aos dados e registros relativos aos serviços, para fins de realização de auditorias ou inspeções.

19.4. A CONTRATADA deverá ainda permitir o acesso físico e lógico aos representantes da CONTRATANTE, de seus auditores, inspetores, fiscais e outros representantes aos sistemas e equipamentos para realização de auditorias ou inspeções em relação a todos os aspectos do contrato e, especialmente, em relação aos cumprimentos dos requisitos de segurança. A CONTRATANTE poderá, excepcionalmente, delegar esta atividade para outra empresa CONTRATADA para este serviço.

19.5. A CONTRATADA deve elaborar e apresentar à CONTRATANTE, mensalmente, relatório gerencial dos serviços executados, em comparação com os que foram acordados. Contendo detalhamento das atividades realizadas e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços.

19.6. As atividades de acompanhamento e fiscalização não implicam em qualquer exclusão ou redução da responsabilidade da CONTRATADA, que é total e irrestrita em relação ao serviço

contratado, inclusive perante terceiros, respondendo a mesma por qualquer falta, falha, problema, irregularidade ou desconformidade observada na execução do contrato.

19.7. A atividade de fiscalização não resultará, tampouco, e em nenhuma hipótese, em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus colaboradores, preposto e/ou assistentes.

19.8. A CONTRATANTE poderá alterar a indicação do Fiscal ou Gestor do Contrato ou seus substitutos, a qualquer momento, bastando apenas comunicar formalmente à CONTRATADA.

19.9. A gestão, o controle, bem como todos os atos preparatórios para formalização dos procedimentos que envolvam a prorrogação, alteração, reequilíbrio, extinção do contrato e demais comunicações relativas a este ajuste deverão ser efetuadas, protocoladas ou transmitidas para a Seção de Gestão de Contratos localizada na Rua 31 - A, nº 43, Qd. 26-A, Lt. 27-E, 5º andar, Setor Aeroporto, Goiânia-GO, telefone (62) 3221-0607, ou (62) 3219-5199.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – FORO

20.1. Fica eleito pelas partes o Foro da cidade de Goiânia/GO para dirimir as questões oriundas deste contrato.

20.2. E, por estarem assim justos e contratados, firmam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo, para que produza os seus efeitos legais.

Goiânia, de..... de 20.....

CONTRATANTE
Representante legal –

CONTRATADA
Representante legal -

TESTEMUNHAS:

1- _____

CPF:

2- _____

CPF: