

ANEXO VII – MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO DE SERVIÇOS Nº

**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 no **Pregão Eletrônico nº 21/01.00007**, 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**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é prestação de serviços pela CONTRATADA para **IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÃO TECNOLÓGICA INTEGRADA DE GESTÃO CORPORATIVA** visando atender o Departamento Regional Sesc Goiás.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão Eletrônico, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.3. Detalhamento do objeto:

Quantitativos						
Item	Descrição	Unidade	Quantitativo Mensal	Quantitativo Total em 12 Meses	Valor Mensal	Valor Total (12 meses)
1	LICENCIAMENTO DE SOLUÇÃO TECNOLÓGICA INTEGRADA DE GESTÃO CORPORATIVA EM COMPUTAÇÃO EM NUVEM (CONFORME ESPECIFICAÇÕES DO ITEM 4.1 DO TERMO DE REFERÊNCIA)				R\$	R\$
1.1	LICENÇA TIPO A	PERFIS DE ACESSO	400	4.800	R\$	R\$
1.2	LICENÇA TIPO B	PERFIS DE ACESSO	320	3.840	R\$	R\$

Quantitativos						
Item	Descrição	Unidade	Quantitativo Mensal	Quantitativo Total em 12 Meses	Valor Mensal	Valor Total (12 meses)
2	SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA INTEGRADA DE GESTÃO CORPORATIVA (CONFORME ESPECIFICAÇÕES DO ITEM 4.2 DO TERMO DE REFERÊNCIA)	PACOTES ENTREGAVEIS	<u>SOB DEMANDA</u>	10	R\$	R\$
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	<u>SOB DEMANDA</u>	2.000	R\$	R\$
4	SERVIÇOS DE TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO PÓS-IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA INTEGRADA DE GESTÃO CORPORATIVA (CONFORME ESPECIFICAÇÕES DO ITEM 4.4 DO TERMO DE REFERÊNCIA)	HORAS DE TREINAMENTO	<u>SOB DEMANDA</u>	220	R\$	R\$
5	SERVIÇOS DE SUPORTE PÓS-IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO (CONFORME ESPECIFICAÇÕES DO ITEM 4.5 DO TERMO DE REFERÊNCIA)	SUPORTE MENSAL	<u>1</u>	12	R\$	R\$

1.4. Os serviços e aquisições que compõem o objeto deste instrumento são compreendidos como:

- 1.4.1. Licenciamento de solução tecnológica integrada de gestão corporativa em computação em nuvem;
- 1.4.2. Serviços de implantação de solução tecnológica integrada de gestão corporativa;
- 1.4.3. Serviços de customização de solução tecnológica integrada de gestão corporativa sob demanda;
- 1.4.4. Serviços de treinamento e capacitação pós-implantação da solução tecnológica integrada de gestão corporativa;
- 1.4.5. Serviços de suporte pós-implantação da solução tecnológica integrada de gestão corporativa.

1.5. Os tipos de licenças são definidos em:

1.5.1. LICENÇA TIPO A: Permite acesso irrestritos as funcionalidades inerentes a função do usuário.

1.5.2. LICENÇA TIPO B: Possui acesso restrito as funcionalidades de requisição e aprovação de fluxos de sistema.

1.6. Caso a solução ofertada não possua tipos diferentes de licenças conforme preconizado no TOPICO 1.5, o número total de licenças da proposta deve atender os requisitos da LICENÇA TIPO A.

1.7. A LICENÇA TIPO B, tem como objetivo trazer economicidade ao SESC-GO no processo licitatório, uma vez que grande parte dos provedores deste tipo de solução, possuem ofertas com o custo menor para usuários que utilizarão a plataforma limitados a processos de requisições, aprovações e solicitações de viagens, por exemplo.

1.8. Os serviços contratados no objeto deste instrumento serão prestados na Sede da 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 _____ (_____) _____, 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 no **Pregão Eletrônico nº 21/01.00007**.

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 atestados 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.

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 da 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. Para efeito de pagamento 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.

4.2. Para efeito de faturamento serão considerados os Pacotes Entregáveis conforme tabela abaixo com seus respectivos percentuais:

Pacotes Entregáveis											
Módulo		Mapeamento de Processos	Gap Analysis		Parametrização	Homologação		Migração de Dados	Treinamento		Go Live
Administração Financeira	Pacote 1	10%		Pacote 4	10%		Pacote 7	10%		Pacote 10	10%
Contabilidade											
Fiscal											
Gestão de Compras	Pacote 2	10%		Pacote 5	10%		Pacote 8	10%			
Gestão de Contratos											
Gestão de Estoque											
Gestão Patrimonial	Pacote 3	10%		Pacote 6	10%		Pacote 9	10%			
Gestão de Viagens e Despesas											

4.3. Os Pacotes entregáveis correspondem ao conjunto de aceite das etapas do conjunto de módulos relacionados ao pacote:

- Quando concluído o aceite das etapas de Mapeamento de Processos e Gap Analysis dos Módulos Administração Financeira, Contabilidade e Fiscal, o Pacote 1 estará apto a ser faturado;
- O faturamento de cada pacote corresponde a 10 (dez) por cento do valor total proposto para o Item Serviços De implantação de solução tecnológica integrada de gestão corporativa;
- A ordem de execução e faturamento do projeto não precisa necessariamente seguir a ordem dos pacotes.

CLÁUSULA QUINTA – DO ACEITE DOS SERVIÇOS

Cada um dos itens do objeto deste contrato será considerado ACEITO e ENTREGUE de acordo com os parâmetros definidos nesta cláusula, desde que tenham 100 (cem) por cento dos requisitos funcionais atendidos.

5.1. Do Licenciamento da solução tecnológica integrada de gestão corporativa em computação em nuvem:

- Cada licença entregue mediante a solicitação da CONTRATANTE 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 da CONTRATANTE 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 a CONTRATANTE, mesmo antes de qualquer parametrização ou customização da plataforma.

5.2. Serviços de disponibilização da solução tecnológica integrada de gestão corporativa:

- a) Levantamento de processos: os processos que 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;
- e) O Treinamento será considerado aceito quando os usuários do módulo em questão estiverem devidamente treinados e aptos a utilizarem o sistema;
- f) O *Go Live* será considerado aceito quando sido iniciado em ambiente de produção e os fluxos de execução dos módulos estejam funcionas e atendendo os processos mapeados.

5.3. Dos Serviços de customização de solução tecnológica integrada de gestão corporativa sob demanda:

- a) Cada customização será considerada apta a ser faturada quando estiver devidamente homologada e entregue de acordo com os documentos de levantamento de requisitos e critérios de aceite que serão produzidos em tempo de implantação do projeto.

5.4. Dos Serviços de Treinamento e Capacitação pós-implantação da Solução Tecnológica Integrada de Gestão Corporativa:

- a) Cada treinamento será considerado apto a ser faturado pela CONTRATADA quando os certificados de participação do treinamento tenham sido emitidos e o resultado da pesquisa de satisfação realizada para o treinamento apresente um indicador de, no mínimo, 70% no grau de satisfação dos colaboradores multiplicadores do SESC-GO.

5.5. Dos Serviços de suporte pós-implantação da solução:

- a) As evidências de execução dos serviços de suporte pós-implantação serão observadas mensalmente, sempre através da análise de um Relatório Mensal de Atividades de Suporte que deverá ser emitido pela CONTRATADA demonstrando todos os chamados e atividades realizadas no período, bem como o percentual de atendimento de SLA desses chamados, conforme estabelecido no Tópico 4.5.6 do Termo de Referência, anexo deste contrato.

CLÁUSULA SEXTA – DO TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

6.1. A CONTRATADA deverá executar um total de até 220 (duzentos e vinte horas) horas de treinamento e capacitação para a equipe da CONTRATANTE:

a) Esse total de horas considera apenas as horas utilizadas durante as sessões de treinamento. Não serão totalizadas as horas por número de participantes.

6.2. Os treinamentos serão solicitados pela CONTRATANTE mediante a emissão de Ordem de Serviço, informando o escopo da necessidade e os participantes, devendo a CONTRATADA responder a Ordem de Serviço com os seguintes dados:

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

6.3. Toda a infraestrutura para a realização do treinamento será fornecida pela CONTRATANTE, com exceção do ambiente da solução.

6.4. 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

O preço proposto, não poderá ser reajustado antes de decorrido 12 (doze) meses de contrato. No caso de as prorrogações ultrapassarem os 12 (doze) meses, o reajuste poderá ser feito com base na variação acumulada do ICTI -Ipea (Índice de Custos de Tecnologia da Informação), 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 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. 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.

9.13. Arcar com as despesas relacionadas a hospedagens e passagens observando a política de viagens formalmente estabelecida.

CLÁUSULA DECIMA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. Prover a solução constante neste contrato, bem como no edital e anexos do Pregão Eletrônico 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, trajés 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 será emitido pela CONTRATANTE após a assinatura do contrato, bem como todo o disposto na Cláusula Oitava – DO 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 (Go-Live) e, durante esse período, a CONTRATADA deverá manter equipe especializada remota para atender as solicitações de suporte da CONTRATANTE.

11.2. Das atividades de suporte, a CONTRATADA deverá realizar os seguintes serviços:

- a) **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.
- b) **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.
- c) **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.
- d) **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.
- e) **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. O horário de atendimento para atividades de suporte deverá ser de segunda à sexta-feira, em dias úteis, das 08h00min às 18h00min.

11.5. 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.

11.6. 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:

Acordo de Nível de Serviço - ANS por chamado/incidente aberto			
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

Acordo de Nível de Serviço - ANS por chamado/incidente aberto			
Severidade	Tempo de resposta	Tempo de solução	Metas de atendimento
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 contratação:

- 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 regerem 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 deste, 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. No ato da assinatura deste contrato A CONTRATADA deverá comprovar que a gestão do projeto será realizada por time técnico composto por profissionais capacitados nas principais áreas de gestão de projetos e gerenciamento de Tecnologia da Informação, comprovando a qualificação de no mínimo três profissionais, através de certificações de mercado ou certificados de formação superior ou capacitação técnica emitidos por instituições de ensino ou experiência comprovada através de três anos de contrato de trabalho em gestão de projetos de Tecnologia da Informação.

16.1.1. Deverá apresentar a comprovação do vínculo profissional dos colaboradores indicados para atender os requisitos de todo o Tópico 8.3.4 do Termo de Referência que 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.

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 de licitações e 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 do Edital e seus 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 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.

19.5. 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.

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

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

19.8. 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, Setor Aeroporto, Goiânia-GO, telefone (62) 3221-0607 ou (62) 3219-5199.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – FORO

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

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 _____.

CONTRATANTE
Representante legal –

CONTRATADA
Representante legal -

TESTEMUNHAS:

1- _____

CPF:

2- _____

CPF:

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

A empresa [RAZÃO/DENOMINAÇÃO SOCIAL], pessoa jurídica com sede em [ENDEREÇO], inscrita no CNPJ sob o número [N.º DE INSCRIÇÃO NO CNPJ/MF], neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente EMPRESA RECEPTORA, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente computacional do Sesc Goiás, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva do Sesc Goiás reveladas à EMPRESA RECEPTORA em vistoria realizada ao ambiente computacional do Sesc Goiás.

A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros.

A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não reproduzir e/ou dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do Sesc Goiás, das informações restritas reveladas.

A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, com objetivo diferente da elaboração da proposta para participação no **Pregão Eletrônico n.º 21/01.00007**, as informações restritas reveladas.

A EMPRESA RECEPTORA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos na elaboração da proposta referida no parágrafo anterior, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.

A EMPRESA RECEPTORA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo.

A EMPRESA RECEPTORA obriga-se a informar imediatamente ao Sesc Goiás qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa do Sesc Goiás, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre o Sesc Goiás e a EMPRESA RECEPTORA sem qualquer ônus para o Sesc Goiás. Nesse caso, a EMPRESA RECEPTORA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridas pelo Sesc Goiás,

inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.
O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas do Sesc Goiás.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, a EMPRESA RECEPTORA assina o presente termo através de seus representantes legais.

Goiânia, _ de ____ de _____.

[NOME DA EMPRESA RECEPTORA]

Nome: Nome:

Observações:

- 1) Emitir 2 (duas) vias em papel que identifique a CONTRATADA.
- 2) As 2 (duas) vias do Termo de Confidencialidade e Sigilo devem ser assinadas após a realização da vistoria, na presença de servidor do CONTRATANTE.
- 3) O representante da empresa deve comparecer à vistoria de posse de Procuração registrada em cartório.