

## CONTRATO POR INEXIGIBILIDADE

**CONTRATO Nº 0074/2024**

**CONTRATO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS, QUE ENTRE SI FAZEM A COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN E A EMPRESA UNICORP INFORMÁTICA INDUSTRIAL LTDA.**

Por este instrumento particular, a **COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO**, sociedade de economia mista estadual, sediada na Av. Governador Bley, 186, 3º andar, Centro, Ed. BEMGE, Vitória, ES, inscrita no C.N.P.J sob nº 28.151.363/0001-47, doravante designada **CESAN**, neste ato representada por seu Diretor Presidente e pela Diretora de Engenharia e Meio Ambiente, respectivamente, o Sr. **MUNIR ABUD DE OLIVEIRA** e a Sra **KÁTIA MUNIZ CÔCO** e a empresa UNICORP INFORMÁTICA INDUSTRIAL LTDA, sediada à Rua Luis Correia de Melo, 92, Bloco B, 8º Andar, Sala 809 – Bairro Santo Amaro, CEP 04726-220, São Paulo – SP, inscrita no CNPJ sob o nº 01.250.090/0001-31, doravante designada **CONTRATADA**, neste ato representada pelos sócios **JOSÉ BENEDITO DE ALMEIDA**, CPF nº 020.888.928-00, e **LUIZ GERALDO VIEIRA FERREIRA JUNIOR**, CPF nº 285.469.778-28, firmam o presente CONTRATO, instruído no processo administrativo nº **2023.011392** aprovado pela Diretoria da CESAN em sua reunião nº 2696ª, de 18/01/2024, sujeitando-se as contratantes às disposições da Lei Federal nº 13.303/2016, do Regulamento de Licitações da **CESAN**, do Código de Conduta e Integridade da **CESAN** e da Política de Transações com Partes Relacionadas e Outras Situações de Conflito de Interesse da **CESAN**, disponíveis no site [www.cesan.com.br](http://www.cesan.com.br), da Lei Federal nº 8.078/1990, da Lei Complementar Estadual nº 618/2012, da Lei Federal nº 12.846/2013, e do Decreto Estadual nº 3.956-R/2016, que regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Estadual, os dispositivos da Lei Federal nº 12.846/2013 e da Lei Complementar Estadual de nº 879/2017, da Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei de Proteção de Dados Pessoais e as seguintes cláusulas:

### **CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO**

- 1.1 Constitui objeto do presente **INSTRUMENTO CONTRATUAL** a **CONTRATAÇÃO DO SISTEMA UNILIMS EM CARÁTER NÃO EXCLUSIVO, DE CESSÃO DE DIREITO DE USO EM MODELO SAAS (SOFTWARE AS A SERVICE), ASSIM COMO HORAS DE CONSULTORIA E CUSTOMIZAÇÃO**
- 1.2 Na execução dos serviços a **CONTRATADA** estará obrigada a observar todas as condições estabelecidas neste **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, especialmente as obrigações constantes da **CLÁUSULA DÉCIMA**.
- 1.3 Salvo o que tiver sido expressamente modificado pelo presente instrumento, os serviços ora contratados serão efetuados em conformidade com os documentos a seguir enumerados, os quais passam a integrá-lo como se nele transcritos:
  - a) Proposta Comercial da **CONTRATADA**, UNI-02072023-V5 datada de 28/11/2023 e seus anexos.

## CLÁUSULA SEGUNDA – FONTE DE RECURSOS

- 2.1 Os recursos financeiros para pagamento dos encargos desta contratação provêm da receita própria da CESAN no PEP I.VIL.TI.23.01, Centro de Custo nº 3003224100 – E-DCQ..

## CLÁUSULA TERCEIRA – DOS PREÇOS E DO REGIME DE EXECUÇÃO

- 3.1 O valor global para a execução dos **SERVIÇOS** é de **R\$ 1.247.556,56 (um milhão, duzentos e quarenta e sete mil, quinhentos e cinquenta e seis reais e cinquenta e seis centavos)**.
- 3.2 Os preços propostos incluem, enfim, todas as despesas necessárias à execução total dos **SERVIÇOS**, bem como seus lucros, cobrindo todos os custos de mão-de-obra, **inclusive eventuais aumentos, aditamentos salariais ou outros benefícios e obrigações provenientes de Lei, Dissídio, Convenção ou Acordo Coletivo, bem como sentença judicial**.
- 3.3 A **CESAN** pagará, pelos serviços contratados e executados, o preço integrante da proposta aprovada, ressalvada a incidência de reajustamento e a ocorrência de imprevistos, conforme RLC e Lei 13.303/2016.
- 3.4 O(s) **SERVIÇO**(s) será(ão) contratado(s) pelo **regime de empreitada por preço Global**.
- 3.5 Nos preços unitários e totais de cada serviço proposto estão incluídos:
1. Materiais em geral, exceto os que serão fornecidos pela **CESAN**.
  2. Mão-de-obra especializada ou não;
  3. Transportes e deslocamentos em geral;
  4. Teste dos serviços executados, conforme normas da ABNT;
  5. Limpeza, varredura e lavagem dos locais de trabalho;
  6. Seguros em geral;
  7. Equipamentos e ferramentas necessários;
  8. Encargos sociais, inclusive os complementares, tais como, uniforme, equipamentos de proteção individual, vale transporte, alimentação conforme legislação, demais obrigações previstas em acordo coletivo vigente e despesas relativas ao cumprimento da NR18 – Condições e Meio Ambiente de Trabalho na Indústria da Construção), fiscais, comerciais e tributos de qualquer natureza, taxa de aprovação, licenciamento e liberação de serviços resultantes da execução dos **SERVIÇOS**;
  9. Responsabilidade pelos danos causados diretamente à **CESAN** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos **SERVIÇOS**;
  10. **BDI composto de:**
    - Administração central;
    - Impostos previstos por lei;
    - Lucro.

### OBSERVAÇÕES:

- ⇒ Na Composição de Custos deverão estar relacionados todos os insumos necessários à execução dos **SERVIÇOS**, não sendo permitida a utilização da unidade “verba” para nenhum dos insumos.
- ⇒ Os **SERVIÇOS** serão executados no horário normal não sendo necessária hora extra constantemente, exceto para cumprimento pela **CONTRATADA** dos prazos estabelecidos no **INSTRUMENTO CONTRATUAL**. Caso necessite realizar trabalhos aos sábados, domingos e feriados e fora do horário normal, os custos serão de responsabilidade da **CONTRATADA** sem ônus para a **CESAN**.
- ⇒ Os preços propostos pela **CONTRATADA** incluem, enfim, todas as despesas necessárias à execução total dos **SERVIÇOS** licitados, bem como seus lucros, conforme as especificações e anexos contidos no **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, cobrindo todos os custos de mão-de-obra, **inclusive eventuais aumentos, aditamentos salariais ou outros benefícios e obrigações provenientes de Lei, Dissídio, Convenção ou Acordo Coletivo, bem como sentença judicial**.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DOS PRAZOS E DO LOCAL DOS SERVIÇOS**

- 4.1 A vigência do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** será de **24 (vinte e quatro) meses**, contada a partir da data de eficácia do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
- 4.1.1 Por data de eficácia entende-se a data em que for verificado o cumprimento cumulativo de todas as condições precedentes e suspensivas a seguir discriminadas:
- I. Emissão da Ordem de Início de Serviço pela **CESAN**, que deverá ocorrer em até **30 (trinta) dias** corridos da data de assinatura do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**;
- 4.1.2 Prorrogações serão permitidas desde que ocorrida alguma das hipóteses previstas nos art. 133 e seguintes do RLC, com as devidas justificativas por escrito.

#### **CLÁUSULA QUINTA – CAUÇÃO DE GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO E SEGUROS**

- 5.1 **NÃO** será exigida garantia contratual.

##### **SEGUROS**

- 5.2 **NÃO** serão exigidos seguros, exceto os obrigatórios por lei.

#### **CLÁUSULA SEXTA – CRITÉRIO DE ACEITABILIDADE, MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE PAGAMENTO.**

##### **6.1 Critério de aceitabilidade**

- 6.1.1 A aceitabilidade do serviço está condicionada: à correta execução do objeto; ao acompanhamento e atestado dos serviços pela fiscalização; aos relatórios de controle da qualidade, contendo os resultados dos ensaios e determinações devidamente interpretados, caracterizando a qualidade do serviço executado e aos requisitos impostos pelas normas vigentes da **ABNT** e da **CESAN**.

##### **6.2 Medições dos serviços**

- a.1 Os pagamentos serão efetuados preferencialmente na praça de Vitória - ES, em um dos seguintes Bancos: BANESTES, Banco do Brasil ou Caixa Econômica Federal, mediante a apresentação à **CESAN**, das notas fiscais sem emendas ou rasuras, devidamente aprovadas pela Fiscalização da **CESAN**.
- a.2 O período de medição será mensal, entre os dias primeiro ao último dia do mês anterior ao mês corrente, e a documentação pertinente (notas fiscais, guias, comprovantes, etc.) deverá ser entregue, até o quinto dia útil do mês corrente, para pagamento em 30 dias contados da data da entrega da nota fiscal.
- a.3 As notas fiscais emitidas após quinto dia útil do mês corrente, terão seus pagamentos postergados no número de dias de atraso somados ao prazo de pagamento previsto no item a.2.
- a.4 Deverá ser emitido boletim de medição de realização do objeto contratual (valor inicial P0).
- a.5 As notas fiscais, após conferidas, visadas e processadas serão liberadas para pagamento.

##### **6.3 Forma de pagamento**

- b.1 Quando do pagamento das notas fiscais de serviço, a **CESAN** fará as retenções de:
- b.1.1 **IR** à alíquota de 1,5% sobre o valor bruto dos serviços, quando pertinente, conforme lista de serviços do RIR/99. Caso a CONTRATADA seja pessoa jurídica imune, isenta ou enquadrada no Super Simples Nacional esta retenção não será realizada;

- b.1.2 **PIS/COFINS/CSLL** a alíquota de 4,65% sobre o valor bruto dos serviços, quando pertinente, conforme serviços previstos na IN SRF nº459/04;

**OBS.:** A retenção de PIS/COFINS/CSLL será realizada em valores pagos mensais ao prestador, caso a soma das NF'S sejam iguais ou superiores a R\$ 215,27, a R\$5.000,00 (cinco mil reais), conforme permite o novo código civil (Lei 10.406/2002) através dos art.421 ao 435. Caso a **CONTRATADA** seja pessoa jurídica imune, isenta ou enquadrada no Super Simples Nacional esta retenção não será realizada.

**ISSQN** para os devidos municípios conforme legislação municipal, e da Lei Complementar nº116/2003.

- b.2 Caso a **CONTRATADA** detenha algum tipo de dispositivo legal (mandado de segurança coletivo ou individual) que prevê a abstenção da retenção de tributos federais, os pagamentos das notas fiscais ficam condicionados, por parte da **CONTRATADA**, da apresentação da Certidão de Objeto e Pé referente ao processo que deu causa ao mandado, obrigatoriamente em todas as medições, e com validade hábil.
- b.3 Os pagamentos das notas fiscais de serviços, ficam condicionados à apresentação, pela **CONTRATADA**, dos seguintes documentos:
- b.3.1 Certidão Negativa de Débitos Federais (Conjunta SRF e PGFN), em todas as medições.
- b.3.2 Certidão de Regularidade Fiscal do FGTS, em todas as medições.
- b.3.3 CNDT (Certidão negativa de Débitos Trabalhistas), em todas as medições;
- b.3.4 Declaração de optante pelo Super Simples Nacional, quando pertinente, em todas as medições, conforme modelo do anexo 1 da lei Complementar 128/2008;
- b.4 Ocorrendo erros na apresentação das notas fiscais, elas serão devolvidas à **CONTRATADA** para correção, ficando estabelecido que o atraso decorrente deste fato implicará em postergação da data do pagamento, sem que isto gere encargos financeiros para a **CESAN**.
- b.5 A **CESAN** poderá deduzir dos pagamentos, importâncias que, a qualquer título, lhe forem devidas pela **CONTRATADA** em decorrência de inadimplemento do **CONTRATO**.
- b.6 Os valores correspondentes às notas fiscais vencidas e não pagas pela **CESAN** na forma contratual, sofrerão a incidência de multa de mora na base de 0,01% (zero vírgula zero um por cento) ao dia sobre a parcela em atraso, limitada a sua aplicação ao valor total desta, embasados no Código Civil Brasileiro. Os pagamentos das multas de mora serão efetuados pela **CESAN** em sua Tesouraria, contra apresentação de nota de débito contendo o número do **CONTRATO** e Notas Fiscais correspondentes.
- b.7 Qualquer alteração, criação ou extinção de benefícios fiscais ou de tributos (impostos, taxas ou contribuição de melhoria) após a assinatura deste **CONTRATO**, que reflita comprovadamente nos preços ora contratados, facultará às partes a sua revisão para mais ou para menos, por mútuo e expreso acordo, observado a legislação vigente.
- b.8 A critério da **CESAN**, o pagamento das notas fiscais poderá ser antecipado em relação ao cronograma original, observado os critérios estabelecidos na sua Resolução nº 4521, de 19/01/2005.
- b.8.1 Neste caso, a **CONTRATADA** deverá formalizar o pedido através do TERMO DE ACEITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO DE PRAZO DE PAGAMENTO, conforme modelo constante no ANEXO – RELAÇÃO DE MODELOS deste Edital, devendo ser individual para cada pagamento.
- b.9 O pagamento antecipado, uma vez aceito pela **CESAN**, será efetuado no prazo de 02 (dois) dias úteis, condicionado ao desconto no valor total da nota fiscal, conforme memória de cálculo constante do MODELO DE TERMO DE ACEITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO DE PRAZO DE PAGAMENTO – ANEXO – RELAÇÃO DE MODELOS do Edital.
- b.10 As demais condições para a antecipação do pagamento encontram-se insertas na Resolução da Diretoria da **CESAN** antes mencionada.
- b.11 Na hipótese de ocorrência de Reclamações Trabalhistas ou Ações Judiciais relacionadas aos SERVIÇOS objetos da presente licitação, em que a **CESAN** for indicada pelo reclamante como RESPONSÁVEL SUBSIDIÁRIA, serão deduzidos mensalmente dos créditos da **CONTRATADA**, indiferente da origem contratual, a totalidade dos gastos incorridos no período, para a promoção da defesa ou acompanhamento do processo, tais como passagens,

deslocamentos, estadas, diárias, custo hora dos empregados da CESAN e valor dos honorários advocatícios e outros por ela eventualmente pagos.

- b.12 À exceção de determinação judicial, os pagamentos e/ou créditos originários desta licitação, serão realizados em nome exclusivo da CONTRATADA, ficando estabelecido a inaplicabilidade de sua cessão a terceiros, conforme faculta o Código Civil de 2002 em seu artigo 286 e seguintes.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – FÓRMULA DE REAJUSTE E COMPOSIÇÃO DO CONTRATO**

- 7.1 Os preços serão **fixos e irrevogáveis** pelo período de 1 (um) ano a partir do dia, mês e ano da apresentação da proposta ou do dia, mês e ano do último reajustamento, admitindo-se, entretanto, o reajustamento após esse período. Na oportunidade, serão utilizados para efeito de reajustamento, os índices setoriais compatíveis com o objeto licitado, aplicando-se a seguinte fórmula:

$$R = Vf \times \frac{(I1 - I0)}{I0}$$

I0

**Onde:**

R = Valor do reajustamento procurado.

Vf = Valor da Nota Fiscal a preço inicial do **CONTRATO (P0)**.

I = Índice IPCA do IBGE.

**Índice com indicador “1”** = Relativo ao mês de concessão do reajustamento.

**Índice com indicador “0”** = Relativo ao mês de assinatura do contrato com a CESAN.

## **CLÁUSULA OITAVA – DA DIREÇÃO TÉCNICA E PESSOAL DA CONTRATADA**

- 8.1 A direção técnica e administrativa dos serviços, objeto deste Contrato, cabe à **CONTRATADA**, a qual responderá, na forma da lei, por qualquer imperfeição porventura constatada na sua execução.
- 8.2 A omissão ainda que eventual da fiscalização, no desempenho de suas atribuições, não eximirá a **CONTRATADA** da responsabilidade pela perfeita execução dos serviços contratados.
- 8.3 A **CONTRATADA** será representada pelo “responsável técnico” indicado na proposta, o qual dirigirá os trabalhos e a representará legalmente, com amplos poderes para decidir, em seu nome, nos assuntos relativos aos serviços contratados.
- 8.3.1 No caso de eventual e comprovada necessidade de substituição de membro(s) da equipe técnica, indicada para execução dos serviços, em se tratando de responsável(is) técnico(s), o(s) nome(s) e os dados demonstrativos da respectiva capacitação técnica de seu(s) substituto(s) deverão ser, tempestivamente, submetidos à análise e aprovação do gestor do contrato da **CESAN**.
- 8.3.2. A capacitação técnica do substituto será analisada e pontuada de acordo com os critérios estabelecidos no **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, e deverá ser, no mínimo, igual à do substituído.

## **CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DA CESAN**

- 9.1 Prestar à **CONTRATADA** todas as informações julgadas necessárias, quando solicitadas;
- 9.2 Responsabilizar-se pela Fiscalização e acompanhamento dos **SERVIÇOS** objeto do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**;

- 9.3 Efetuar os pagamentos devidos à **CONTRATADA** na forma estipulada no **INSTRUMENTO CONTRATUAL**;
- 9.4 Dirimir dúvidas, quando necessário;
- 9.5 Permitir o livre acesso dos empregados e prepostos da **CONTRATADA**, devidamente credenciados, para execução dos **SERVIÇOS** inerentes ao **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, respeitados os critérios de sigilo aplicáveis;
- 9.6 Notificar a empresa **CONTRATADA**, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução dos **SERVIÇOS** para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;
- 9.7 Rejeitar, no todo ou em parte, obra, serviço ou fornecimento executado em desacordo com o contrato;
- 9.8 Acompanhar, fiscalizar e orientar a **CONTRATADA**, no que diz respeito ao cumprimento do **DECRETO 4251-R/2018**, quando for o caso.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 10.1 É obrigação da **CONTRATADA** executar os serviços para a **CESAN**, obedecendo ao **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, seus anexos, bem como aos detalhes e instruções fornecidos pela **CESAN**, no decorrer da execução dele, ficando acordado que os mencionados documentos passam a integrar o **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, para todos os efeitos de direito, ainda que nele não transcritos.
- 10.2 Todas as obrigações da **CONTRATADA** deverão ser obedecidas sem nenhum ônus para a **CESAN**, devendo estar consideradas nos preços unitários ou no BDI.
- 10.3 Manter durante a execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, todas as condições de habilitação e classificação.
- 10.4 Não contratar ex-empregado da **CESAN** que tenha sido demitido antes do decurso de prazo de dezoito meses, contados a partir da demissão, conforme previsto na Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017.
- 10.5 Registrar as ocorrências havidas durante a execução do presente **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, de tudo dando ciência à **CESAN**, respondendo integralmente por sua omissão.
- 10.6 Responsabilizar-se pelas perdas e danos causados diretamente à **CESAN** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
- 10.7 Fazer comparecer representante da empresa credenciado, sempre que convocada, ao local e na data a serem estabelecidos pela fiscalização, para exame e esclarecimento de qualquer problema relacionado à execução do objeto contratado.
- 10.8 Cumprir com zelo, perfeição, higiene, eficiência e pontualidade os serviços a serem contratados, em consonância com as normas e padrões aplicáveis.
- 10.9 Responsabilizar-se pelos sinistros envolvendo seus veículos durante a execução do presente **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
- 10.10 Responder de maneira absoluta e inescusável pela perfeição técnica dos serviços, refazendo às suas expensas os serviços não aceitos pela Fiscalização.
- 10.11 Cumprir as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, bem como as leis, regulamentos e posturas municipais, em especial às de segurança pública.
- 10.12 Após a realização dos serviços os locais deverão ser entregues limpos e desimpedidos de todo entulho e materiais excedentes. Os custos relativos a esses serviços deverão estar inclusos nos preços unitários e totais dos serviços precedentes.

- 10.13 Eventuais multas e qualquer outro custo ou encargo relativos à lavratura de autos de infração à legislação de meio ambiente, postura, trânsito e outras aplicáveis, decorrentes das atividades afetas a esse **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, se suportados pela **CESAN**, serão descontados dos pagamentos devidos à **CONTRATADA** ou da(s) garantia(s) oferecida(s), ou ainda, poderão ser cobrados judicialmente. Nesses casos, a **CONTRATADA** autoriza a **CESAN**, desde já, de forma irrevogável e irretratável, a descontar ou compensar créditos futuros que venha a ter, ou cobrar por meio de notificação para pronto pagamento no valor correspondente.
- 10.14 Na execução dos Serviços, a **CONTRATADA** estará sujeita ao disposto no Decreto Estadual 4251-R/2018 que regulamenta a Lei Complementar Estadual de nº 879 DE 26/12/2017, que “Estabelece o Programa Estadual de Ressocialização de Presos e Egressos do Sistema Prisional do Espírito Santo - PROGRESSO/ES, e dá outras providências”.

#### **CLÁUSULA DECIMA PRIMEIRA - FISCALIZAÇÃO**

- 11.1 A Fiscalização dos **SERVIÇOS** objeto desta dispensa de licitação ficará a cargo da **E-DCQ – Divisão de Controle de Qualidade** da **CESAN** e para a fiscalização dos módulos das ETAs, a **O-DTS – Divisão de Tratamento Sul** e **O-DTN – Divisão de Tratamento Norte**.
- 11.2 Durante a execução dos serviços a **CESAN** fiscalizará a empresa **CONTRATADA** de acordo com os art. 166 e seguintes do RLC, as prescrições técnicas da **CESAN**, normas técnicas vigentes, bem como os critérios estabelecidos na norma **INS.004.01.2016 - AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS E INSTRUÇÕES PARA APLICAÇÃO DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**, disponível em <http://www.cesan.com.br/site/portal-de-licitacoes/instrucoes/normas-e-prescricoes/>.
- 11.3 Os serviços estarão sujeitos à irrestrita fiscalização por parte da **CESAN**, que a efetivará diretamente ou através de terceiros, para tanto devidamente credenciados, a fim de:
- 11.3.1 Exigir que a **CONTRATADA** execute os trabalhos em estrita observância ao contido na sua proposta e no contrato;
  - 11.3.2 Efetuar as medições mensais dos serviços executados pela **CONTRATADA** desde que sejam perfeitamente atendidas todas as exigências deste contrato.
  - 11.3.3 Recusar e/ou sustar os serviços que estiverem em desacordo com a proposta, as normas, ou com a melhor técnica consagrada pelo uso, a seu critério exclusivo e ordenar que sejam refeitos sem ônus para a **CESAN**;
  - 11.3.4 Determinar a prioridade dos serviços, definindo e autorizando suas etapas, e controlando as condições de trabalho;
  - 11.3.5 Propor, à AUTORIDADE COMPETENTE, a aplicação de sanções, pelo não cumprimento de quaisquer das cláusulas contratuais;
  - 11.3.6 Dar assistência permanente à **CONTRATADA** na condução dos trabalhos, verificando-os, aprovando-os ou glosando-os, no que estiverem em desacordo com o contrato, com seus anexos, e com sua proposta, e ainda, com as especificações fornecidas pela **CESAN**;
  - 11.3.7 Decidir, dentro dos limites de suas atribuições, as questões que forem levantadas em campo;
  - 11.3.8 Elaborar relatório comunicando as deficiências verificadas na execução dos serviços, encaminhando cópia à **CONTRATADA**, para a imediata correção das irregularidades apontadas, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

12.1 As seguintes sanções poderão ser aplicadas à **CONTRATADA**, sem prejuízo da reparação dos danos causados a **CESAN** pelo infrator:

12.1.1 Advertência, quando ocorrer:

- a) Descumprimento das obrigações contratuais que não acarretem prejuízos para a **CESAN**;
- b) Execução insatisfatória ou pequenos transtornos aos serviços, desde que sua gravidade não recomende a aplicação da suspensão temporária.

12.1.2 Multa, nos percentuais e condições indicados abaixo:

- a) 10% (dez por cento) a incidir sobre a parcela inadimplente do serviço, em caso de atraso superior em 50% (cinquenta por cento) do prazo inicial de execução, sem prejuízo da aplicação do subitem anterior;
- b) 15% (quinze por cento) em caso de recusa parcial na execução do objeto, ou rescisão do contrato, calculado sobre a parte inadimplente;
- c) 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato, pela inexecução total do contrato.

12.1.2.1 As sanções previstas nas alíneas “c” e “d” do subitem 12.1.2, serão início de indenização caso haja prejuízos maiores pelo descumprimento contratual, conforme artigo 416 da Lei 10.406/2002 (Código Civil).

12.1.3 Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a **CESAN**, por prazo não superior a **2 (dois) anos**, quando ocorrer:

- a) Apresentação de documentos falsos ou falsificados;
- b) Atraso na entrega dos documentos, sem as justificativas aceitas pela unidade contratante, ou na hipótese de apresentação destes em desacordo com as especificações previstas nos termos deste **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, que, para todos os efeitos, será considerada como não entregue;
- c) Retirada da proposta, sem justificativas aceitas pela unidade contratante;
- d) Recusa em assinar o contrato, dentro dos prazos estabelecidos pela **CESAN**;
- e) Reincidência de execução insatisfatória dos serviços contratados;
- f) Atraso injustificado na execução dos serviços, contrariando o instrumento contratual;
- g) Reincidência na aplicação das penalidades de advertência ou multa;
- h) Irregularidades que ensejem a frustração da licitação ou a rescisão contratual;
- i) Condenação definitiva por praticar fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- j) Prática de atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação ou prejudicar a execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**;
- k) Prática de atos ilícitos que demonstrem não possuir idoneidade para licitar e contratar com a **CESAN**;
- l) Quando constatada a má-fé, ação maliciosa e premeditada em prejuízo a **CESAN**.

12.1.4 As sanções previstas nos subitens 12.1.1 e 12.1.3, poderão ser aplicadas juntamente com a penalidade de multa.

12.2 A multa será formalizada por simples apostilamento contratual e será executada após regular processo administrativo, observada a seguinte ordem:

- a) mediante quitação do valor da penalidade por parte da **CONTRATADA** em prazo a ser determinado pela autoridade competente;
- b) mediante desconto no valor da garantia depositada para este contrato;

- c) mediante desconto no valor das parcelas devidas à **CONTRATADA**;
- d) mediante procedimento administrativo ou judicial de execução.

- 12.3 O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de execução, se dia de expediente normal na **CESAN**, ou no primeiro dia útil seguinte.
- 12.4 Em despacho, com fundamentação sumária, poderá ser relevado:
- a) O atraso não superior a 5 (cinco) dias; e
  - b) A execução de multa cujo montante seja inferior ao dos respectivos custos de cobrança.
- 12.5 A Multa poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções, segundo a natureza e a gravidade da falta cometida, consoante o art. 177 do RLC.
- 12.6 Decorridos 30 (trinta) dias de atraso, o contrato deverá ser rescindido, exceto se houver interesse justificado da **CESAN** em admitir atraso superior a 30 (trinta) dias.
- 12.7 A sanção pecuniária prevista na alínea “d” do subitem 12.1.2 não se aplica nas hipóteses de rescisão contratual que não ensejem penalidades.
- 12.8 A **CONTRATADA** que subcontrate, total ou parcialmente, o objeto contratado, associe-se com outrem, ceda ou transfira, total ou parcialmente, o objeto do contrato, bem assim realize a sua fusão, cisão ou incorporação, em todos os casos sem que ocorra a prévia e expressa autorização da **CESAN**, formalizada por termo aditivo ao contrato, sofrerá a rescisão contratual e a aplicação da penalidade de suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a **CESAN**, pelo prazo de até 2 (dois) anos.
- 12.9 As penalidades serão aplicadas após regular processo administrativo, em que sejam assegurados à **CONTRATADA** o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos que lhes são inerentes.
- 12.10 Na aplicação do conceito “Insuficiente” por 3 (três) avaliações subsequentes ou 4 (quatro) alternadas, deverá ser aplicada multa de 1% (um por cento) sobre o valor do somatório das Notas Fiscais correspondente aos períodos que a **CONTRATADA** obteve conceito Insuficiente (vide **NORMAS E INSTRUÇÕES - AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS E INSTRUÇÕES PARA APLICAÇÃO DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**, disponível em <http://www.cesan.com.br/site/portal-de-licitacoes/instrucoes/normas-e-prescricoes/>) e que resultou na aplicação desta penalidade.
- 12.11 Em conformidade com o disposto no art. 182, do Regulamento de Licitações da **CESAN**, estendem-se os efeitos da sanção de suspensão do direito de licitar e impedimento de contratar com a **CESAN** às empresas ou aos profissionais que, em razão dos contratos celebrados ou licitações realizadas, enquadre-se em um dos incisos do referido artigo.
- 12.12 Sem prejuízo da aplicação das sanções acima descritas, a prática de quaisquer atos lesivos à administração pública na licitação ou na execução do contrato, nos termos da Lei Federal nº 12.846/2013, será objeto de imediata apuração, observando-se o devido processo legal estabelecido no marco regulatório estadual anticorrupção.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - RESCISÃO**

- 13.1 A inexecução, total ou parcial, deste Contrato dará ensejo a sua rescisão e acarretará as consequências previstas na Lei 13.303/2016 e no Regulamento de Licitações da **CESAN**.
- 13.2 Sem prejuízo de outras sanções constituem motivos para rescisão deste Contrato, pela **CESAN**:
- a) O não cumprimento ou o cumprimento irregular de cláusulas contratuais;
  - b) O não cumprimento de prazos;

- c) O não cumprimento das condições técnicas constantes das especificações e dos projetos;
- d) O cumprimento irregular das especificações, projetos ou prazos, o atraso injustificado no início dos serviços ou do fornecimento, a paralisação, a paralisação do fornecimento ou dos serviços, sem justa causa e prévia comunicação a **CESAN**;
- e) A lentidão na execução dos serviços, que leve a **CESAN** a presumir sua não conclusão no prazo contratual;
- f) O atraso injustificado no início dos serviços;
- g) A paralisação dos serviços, sem justa causa e prévia comunicação a **CESAN**;
- h) A subcontratação total dos serviços e cessão ou transferência total ou parcial deste contrato;
- i) A subcontratação, ainda que parcial, e no que for permitido, dos serviços objeto deste Contrato, sem a prévia e expressa autorização da **CESAN**;
- j) A associação do contratado com outrem, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitida neste Contrato;
- k) A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- l) A dissolução da sociedade ou falecimento do contratado;
- m) A alteração societária que modifique a finalidade ou a estrutura da **CONTRATADA** que, a juízo da **CESAN**, inviabilize ou prejudique a execução deste Contrato;
- n) O protesto de títulos ou a emissão de cheques sem a suficiente provisão de fundos, que caracterizem a insolvência da **CONTRATADA**;
- o) A prática de qualquer ato que vise fraudar ou burlar o fisco ou órgão/entidade arrecadador/credor dos encargos sociais e trabalhistas ou de tributos;
- p) O descumprimento das determinações emanadas da fiscalização, assim como as de seus superiores;
- q) O cometimento reiterado de faltas na execução dos serviços;
- r) Quebra de sigilo sobre as informações e documentos recebidos da **CESAN** para a execução dos serviços contratados, bem como sobre os desenvolvidos pela **CONTRATADA**, por força do Contrato;
- s) Razões de interesse público;
- t) A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato.
- u) Quando a **CONTRATADA** não apresentar a apólice de Seguro, conforme e quando estabelecido na **CLÁUSULA QUINTA** do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**;
- v) O descumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;
- w) A prática de atos que prejudiquem ou comprometam a imagem ou reputação da CESAN, direta ou indiretamente;
- x) O não pagamento de salário, de vale-transporte e de auxílio alimentação dos empregados na data fixada.

### 13.3 Constituem motivos para rescisão deste Contrato pela **CONTRATADA**:

- a) A não liberação, por parte da **CESAN**, de área, local ou objeto para execução dos serviços ou fornecimentos, nos prazos contratuais;
- b) A suspensão de sua execução, por ordem escrita da **CESAN**, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra;
- c) O atraso superior a 90 (noventa) dias nos pagamentos devidos pela **CESAN** relativos aos serviços já recebidos e faturados, salvo nas hipóteses de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado neste caso, à **CONTRATADA** o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;

- d) A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato.
- 13.4 Nos casos relacionados nas alíneas de “a” a “c” do subitem 13.3 a **CONTRATADA** será ressarcida dos prejuízos até então sofridos, desde que regularmente comprovados, tendo, ainda, direito a:
- a) Devolução da garantia prestada;
  - b) Pagamento dos serviços que executou, desde que aceitos, até a data da rescisão do Contrato, porventura ainda não pagos.
- 13.5 A rescisão do Contrato, efetivada pela **CESAN**, com base no ajuste constante nas alíneas de “a” a “q” do subitem 13.2, acarreta as seguintes consequências, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste Contrato e na lei:
- a) Assunção imediata, pela **CESAN**, dos serviços objeto deste Contrato, no estado e no local em que se encontram, por ato próprio seu;
  - b) Ocupação e utilização, pela **CESAN**, do local, instalações, equipamentos, materiais e pessoal empregado na execução dos serviços, indispensáveis à sua continuidade, os quais serão devolvidos ou ressarcidos posteriormente à **CONTRATADA**, mediante avaliação prévia da **CESAN**;
  - c) Execução, imediata, da garantia contratual constituída para se ressarcir de danos, inclusive multas aplicadas;
  - d) Retenção dos créditos decorrentes deste Contrato, até o limite dos prejuízos causados pela **CONTRATADA**.
- 13.6 A rescisão do Contrato por qualquer das partes não impedirá que a **CESAN** dê continuidade à execução dos serviços, mediante contratação de terceiros.
- 13.7 A rescisão fundamentada por razões de interesse público ou a ocorrência de caso fortuito ou de força maior dará à **CONTRATADA** o direito a liberação da garantia contratual e ao recebimento do(s) valor (es) pertinente(s) aos serviços executados e aceitos.
- 13.8 Ocorrendo a rescisão do Contrato, a **CESAN** constituirá "Comissão" para arrolamento da situação dos serviços, no momento da sua paralisação e concederá prazo corrido de 48 (quarenta e oito) horas, para que a **CONTRATADA** indique seu representante.
- 13.8.1 Vencido o prazo e não indicando a **CONTRATADA** o seu representante ou não comparecendo o indicado para execução dos trabalhos, a "Comissão" fará o respectivo arrolamento.
  - 13.8.2 Em quaisquer das hipóteses as partes declaram aceitar incondicionalmente o relatório de arrolamento feito.
- 13.9 Caso não convenha a **CESAN** exercer o direito de rescindir o Contrato, quando a ação ou omissão da **CONTRATADA** justificar essa medida, poderá suspender a execução do mesmo, a seu exclusivo critério, suspendendo o pagamento de faturas pendentes e/ou intervindo na execução dos serviços, da maneira que melhor atenda aos seus interesses, até que a **CONTRATADA** cumpra integralmente a condição contratual infringida.
- 13.9.1 Na hipótese de ocorrer acréscimos nos preços dos serviços, em consequência da adoção das medidas mencionadas neste item, correrão os mesmos por conta da **CONTRATADA** e o respectivo valor poderá ser descontado dos seus créditos ou da garantia constituída.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS ADITIVOS, DA MATRIZ DE RISCOS E DA RECOMPOSIÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO FINANCEIRO**

- 14.1 A celebração de termos aditivos a este **INSTRUMENTO CONTRATUAL** será permitida nas hipóteses e condições previstas no RLC.

14.2 Fica vedada a celebração de termos aditivos a este **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, exceto se verificada uma das seguintes hipóteses:

a) Recomposição do equilíbrio econômico-financeiro, devido caso fortuito ou força maior.

**OBS:** o caso fortuito ou força maior que possam ser objeto de cobertura de seguros oferecidos no Brasil à época de sua ocorrência são de responsabilidade da **CONTRATADA**.

b) Necessidade de alteração do projeto ou das especificações para melhor adequação técnica aos objetivos da contratação, a pedido da **CESAN**, desde que não decorrentes de erros ou omissões por parte do **CONTRATADO**.

14.3 Da matriz de risco

I. Não Aplicável.

14.4 Da recomposição do equilíbrio econômico-financeiro

I. Sempre que atendidas as condições do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, considera-se mantido seu equilíbrio econômico-financeiro.

II. Os casos omissos serão objeto de análise acurada e criteriosa, lastreada em elementos técnicos, por intermédio de processo administrativo para apurar o caso concreto.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – SUPRESSÕES E ACRÉSCIMOS**

15.1 A **CONTRATADA** poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos e supressões que se fizerem no fornecimento até 25% (vinte e cinco por cento) do valor do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, desde que dentro do escopo contratado, nos termos da Lei nº 13.303/2016 e do RLC.

15.2 Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder o limite estabelecido no subitem anterior, salvo as supressões resultantes de acordo celebrado entre as contratantes.

15.3 As supressões ou acréscimos referenciados serão considerados formalizados mediante a elaboração de termo aditivo ao **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS**

16.1 Após a conclusão dos serviços, quando for o caso, a **CONTRATADA**, mediante requerimento à **CESAN**, poderá solicitar o recebimento dos mesmos.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

17.1 A **CONTRATADA** se sujeita integralmente aos termos do presente Contrato.

17.2 Os casos omissos neste Contrato serão resolvidos pelas Leis 13.303/2016, o RLC e demais legislações pertinentes.

17.3 A **CONTRATADA** deverá informar imediatamente a **CESAN** quando ocorrer alteração do endereço comercial, telefones, e-mail, com vistas a possibilitar eventual recebimento de correspondências, comunicados, notificações dentre outros.

17.3.1 O descumprimento deste item por parte da **CONTRATADA** implicará na presunção da efetividade da comunicação e conseqüente aceitação, sem qualquer objeção, das determinações emanadas pela **CESAN**, relacionadas com a execução do objeto contratual.

- 17.4 Os documentos discriminados neste Contrato e os que vierem a ser emitidos pelas partes, em razão deste, o integrarão para todos os fins de direito, independente de transcrição e lhe são anexos.
- 17.5 Compete a **CESAN** dirimir divergência, de qualquer natureza, havida entre os documentos integrantes deste Instrumento.
- 17.6 As partes considerarão completamente cumprido o contrato quando todas as obrigações aqui estipuladas estiverem efetivamente satisfeitas, nos termos de direito e aceitas pela **CESAN**.
- 17.6.1 Se qualquer das partes relevar alguma eventual falta relacionada com a execução deste contrato, tal fato não significa liberação ou desoneração a qualquer delas, para o cometimento de outras.
- 17.6.2

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA PROTEÇÃO DE DADOS**

- 18.1 A **CESAN** e a **CONTRATADA** se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, garantindo que:
- O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos artigos 7º e/ou 11º da Lei nº 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular;
  - O tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do **CONTRATO** e do serviço contratado, utilizando-os, quando seja o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito;
  - Em caso de necessidade de coleta de dados pessoais indispensáveis à própria prestação do serviço, esta será realizada mediante prévia aprovação da **CESAN**, responsabilizando-se a **CONTRATADA** por obter o consentimento dos titulares (salvo nos casos em que opere outra hipótese legal de tratamento). Os dados assim coletados só poderão ser utilizados na execução dos serviços especificados neste **CONTRATO**, e em hipótese alguma poderão ser compartilhados ou utilizados para outros fins;
  - Eventualmente, as partes podem ajustar que a **CESAN** será responsável por obter o consentimento dos titulares, observadas as demais condicionantes da alínea 'c' acima;
  - Encerrada a vigência do **CONTRATO** ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sejam eles sensíveis ou não, a **CONTRATADA** interromperá o tratamento dos Dados Pessoais disponibilizados pelo Contratante e, em no máximo 30 (trinta) dias, sob instruções e na medida determinada pela **CESAN**, eliminará completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando a **CONTRATADA** tenha que manter os dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese da **LGPD**.
- 18.2 A **CONTRATADA** cooperará com a **CESAN** no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na **LGPD** e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público e Órgãos de controle administrativo.
- 18.3 A **CONTRATADA** compromete-se a tomar medidas de segurança técnica e organizacional, levando em conta os custos de implementação, contra o tratamento não autorizado ou ilegal de dados pessoais, contra perda ou destruição acidental de dados pessoais e consequentemente danos. A **CONTRATADA** reembolsará quaisquer perdas, custos, despesas, danos ou passivos sofridos pela **CESAN** em resultado de qualquer infração contratual ou passivos sofridos pelo não cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na Lei 13.709/2018 (**LGPD**), Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e nas demais Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público e Órgãos de controle administrativo.

- 18.4 A **CONTRATADA** deverá informar imediatamente a **CESAN** quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais e abster-se de responder qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante ou de clientes da **CESAN**, exceto de acordo com instruções documentadas da **CESAN** ou conforme exigido pela **LGPD** e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.
- 18.5 A **CONTRATADA** garantirá a colaboração com a **CESAN** para os casos em que houver a necessidade de informar sobre o tratamento de dados pessoais.
- 18.6 Eventuais responsabilidades das partes serão apuradas conforme estabelecido neste **CONTRATO**, no Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da **CESAN** e também de acordo com a Lei 13.709/2018.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – FORO**

- 19.1 Elegem, as partes, o Foro da Comarca de Vitória, Capital do Estado do Espírito Santo, com renúncia expressa a qualquer outro, para solução de quaisquer questões oriundas do presente **CONTRATO**.

E, por estarem justas e contratadas, as partes assinam digitalmente o presente instrumento com certificação digital no padrão da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-BRASIL (art. 10, parágrafo 1º da MP 2200-2/2001).

Vitória, ES, considera-se assinado o presente instrumento na data da última assinatura digital lançada pelas partes.

**MUNIR ABUD DE OLIVEIRA**  
Diretor Presidente da Cesan

**KÁTIA MUNIZ CÔCO**  
Diretora de Engenharia e Meio Ambiente

**JOSÉ BENEDITO DE ALMEIDA**  
Representante legal da contratada

**LUIZ GERALDO VIEIRA FERREIRA JUNIOR**  
Representante legal da contratada

## ANEXO I - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

### 1. OBJETO

Contratação de sistema em modelo SAAS (software as a service), assim como horas de consultoria e customização relacionadas ao sistema UniLIMS, conforme especificações abaixo.

### 2. DO QUANTITATIVO

A CESAN já possuiu contrato com a UNICORP desde 2005. Ao analisarmos as horas de customização contratadas temos 180 horas para 12 meses, desta forma se justifica a contratação de 360 horas de consultoria e customização no modelo remoto, visto que esse contrato será para 24 meses. Esta customização se faz necessária para melhoria da extração de dados para indicadores e gestão de. Quanto as 360 horas de consultoria e customização no modelo presencial é justificada pelo anseio da implantação do sistema em pelo menos 15 estações de tratamento de água da CESAN que trará uma alta demanda de consultoria.

### 3. QUANTIDADES E ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO

#### 3.1. QUANTIDADES

ITEM	MÓDULOS	UNID	QUANT
01	UNIMASTER, UNIPAC, POCKETLAB, UNILAB, UNILINK, UNISTOCK, UNIMAN, UNILIVE, UNIVISA, UNICHECK, UNIANALYTICS e UNIB2B UNIHIDRO	MÊS	24
02	UNILABWEB e UNISTOCKWEB (ETAs) - Sob demanda	ETA/MÊS	15/24
03	CONSULTORIA / CUSTOMIZAÇÃO REMOTA	HORAS	360
04	CONSULTORIA / ATENDIMENTO PRESENCIAL	HORAS	360
05	INFRAESTRUTURA EM NUVEM MULT-AZ	MÊS	24

#### 3.2. HOSPEDAGEM E BANCO DE DADOS

**3.2.1.** A CONTRATADA deverá fazer o gerenciamento dos backups e disponibilizar copia a CONTRATANTE quando for solicitado;

**3.2.2.** Os serviços devem estar hospedados em solo brasileiro;

**3.2.3.** No mínimo e sem exceções, devem possuir os seguintes certificados:

- ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013
- ABNT NBR ISO/IEC 27017:2015
- ABNT NBR ISO/IEC 27018:2019

**3.2.4.** As certificações citadas no item 4.2.3 poderão ser apresentadas em suas versões originais em inglês ou em português;

**3.2.5.** As certificações citadas no item 4.2.3 poderão ser apresentadas em suas versões mais recentes com validade vigente na data de assinatura do contrato;

**3.2.6.** Qualquer documento deverá ser apresentado em nome do provedor, sendo facultado à CONTRATANTE promover diligência destinada a esclarecer ou complementar informações.

#### 3.3. MANUTENÇÃO, SUPORTE TÉCNICO INFRAESTRUTURA EM NUVEM

A proponente deverá fornecer os serviços de manutenção e prestação de serviços de suporte da solução ofertada, durante o período de vigência do contrato. Por manutenção entende-se a correção de defeitos operacionais, ou seja, os problemas na solução ofertada que eventualmente provoquem funcionamento diferente daquele previsto causados pela infraestrutura em nuvem. Sendo que por suporte técnico entenden-

se as orientações fornecidas, de caráter geral sobre a operação e utilização da solução ofertada sempre que a solução esteja indisponível devido a falhas na infraestrutura em nuvem ou em algum componente da plataforma que não permita acesso da Contratante.

Os serviços de manutenção e suporte oferecidos pela CONTRATADA deverão ser cumpridos no mínimo os seguintes requisitos:

- a) A CONTRATADA deverá disponibilizar à CESAN todas as revisões, atualizações, correções, lançamentos e versões das soluções ofertadas. Essas atualizações não poderão prejudicar o desempenho, funcionamento ou operação do software, estipulados no presente contrato;
- b) A CONTRATADA deverá informar previamente quando uma nova revisão, atualização, correção, lançamento e versão interfira nas customizações utilizadas pela CESAN;
- c) Deverá ser disponibilizada uma nova cópia digital da documentação da solução ofertada, incluindo manuais técnicos e de operacionalização, sempre que houver qualquer atualização no software e/ou manuais.
- d) Deverá realizar a atualização tecnológica e corretiva da solução ofertada;
- e) Quaisquer modificações necessárias por exigências legais (independente da esfera) e/ou judiciais (independente da esfera) e/ou do Tribunal de Contas e/ou do Ministério Público, não deverão ensejar a cobrança de valores adicionais para CESAN, independente da fase deste contrato;
- f) Prestar serviço de atendimento de suporte telefônico 24/7 (vinte e quatro horas aos sete dias da semana), em português, informando o número disponível no Brasil, para a resolução de problemas urgentes de infraestrutura em Nuvem;
- g) Prestar serviço de atendimento de suporte pela Internet 24/7 (vinte e quatro horas aos sete dias da semana) através de uma ferramenta de suporte disponibilizada gratuitamente pela CONTRATADA, onde os usuários poderão enviar e acompanhar suas dúvidas técnicas e funcionais, acompanhar o andamento do status da resolução, e que possa ainda, fazer consultas a dúvidas e respostas anteriores, visando garantir um melhor aproveitamento dos recursos disponíveis na solução ofertada. O atendimento à solicitação do suporte deverá ser realizado por um atendente apto a prover o devido suporte ao sistema em relação ao problema relatado, ou redirecionar o atendimento a quem o faça com qualidade;
- h) Disponibilizar um canal de comunicação direto com os responsáveis pela solução dos problemas, em caso de indisponibilidade da ferramenta de suporte;

### **3.4. CUSTOMIZAÇÃO**

Entende-se como customização qualquer nova implementação solicitada pela CESAN que venha atender uma necessidade específica da mesma, de forma que não poderá ser aproveitada por outros clientes da CONTRATADA.

- 3.4.1.** Quaisquer modificações necessárias por exigências legais (independente da esfera) e/ou judiciais (independente da esfera) e/ou do Tribunal de Contas e/ou do Ministério Público, não serão aceitas como customizações e sendo obrigada a CONTRATADA disponibilizá-las sem custos adicionais para CESAN;

### **3.5. CONSULTORIA E CUSTOMIZAÇÃO**

#### **3.5.1. REMOTA**

**3.5.1.1** A CONTRATADA deverá organizar reuniões para levantamento de requisitos que serão utilizados para elaboração do escopo do serviço e proposta técnica;

**3.5.1.2** A consultoria será baseada no escopo do projeto, a partir deste, alternativamente e a critério exclusivo da CONTRATANTE poderá se utilizar de métricas de mercado, ao seu critério, por equipes técnicas especificadas pela CONTRATANTE e da CONTRATADA para a quantificação de horas a serem consumidas no mesmo. Quando observadas divergências na estimativa das demandas, poderá ser admitida a participação do mediador;

**3.5.1.3** A CONTRATADA deverá enviar proposta técnica discriminando a quantidade de horas a serem consumidas, prazo de entrega e descrição do escopo do projeto em no máximo 10 dias a contar da última reunião de levantamento de requisitos com a CESAN a ser avaliada e validada;

**3.5.1.4.** Os serviços só poderão ser realizados após validação da proposta pelo fiscal do contrato e do gerente do contrato respectivamente;

**3.5.1.5.** Os serviços serão executados de forma remota, com a participação e o acompanhamento da supervisão do fiscal do contrato ou empregado designado pelo mesmo, devendo os consultores reportar e alinhar todo o trabalho a essa instância, disponibilizando relatórios parciais e toda documentação necessária para comprovação da execução do projeto;

**3.5.1.6.** Os serviços deverão ser prestados obedecendo ao horário de funcionamento da CESAN, de segunda a sexta-feira dentre o horário das 7h às 17h, respeitando a jornada diária de 8h e atuando conforme demanda da CONTRATANTE;

**3.5.1.7.** Ao final de cada projeto a CONTRATANTE deverá emitir relatório final descrevendo as tarefas que foram executadas;

**3.5.1.8.** Só será considerado finalizado e entregue o projeto após aprovação do fiscal do contrato junto ao empregado designado pelo mesmo (caso exista).

### **3.5.2. PRESENCIAL**

**3.5.2.1.** A CONTRATADA deverá organizar reuniões para levantamento de requisitos que serão utilizados para elaboração do escopo do serviço e proposta técnica;

**3.5.2.2.** A consultoria será baseada no escopo do projeto, a partir deste, alternativamente e a critério exclusivo da CONTRATANTE poderá se utilizar de métricas de mercado, ao seu critério, por equipes técnicas especificadas pela CONTRATANTE e da CONTRATADA para a quantificação de horas a serem consumidas no mesmo. Quando observadas divergências na estimativa das demandas, poderá ser admitida a participação do mediador;

**3.5.2.3.** A CONTRATADA deverá enviar proposta técnica discriminando a quantidade de horas a serem consumidas, prazo de entrega e descrição do escopo do projeto em no máximo 10 dias a contar da última reunião de levantamento de requisitos com a CESAN a ser avaliada e validada;

**3.5.2.4.** Os serviços só poderão ser realizados após validação da proposta pelo fiscal do contrato e do gerente do contrato respectivamente;

**3.5.2.5.** Os serviços serão executados de forma presencial, com a participação e o acompanhamento da supervisão do fiscal do contrato ou empregado designado pelo mesmo, devendo os consultores reportar e alinhar todo o trabalho a essa instância, disponibilizando relatórios parciais e toda documentação necessária para comprovação da execução do projeto;

**3.5.2.6.** Os serviços deverão ser prestados obedecendo ao horário de funcionamento da CESAN, de segunda a sexta-feira dentre o horário das 7h às 17h, respeitando a jornada diária de 8h e atuando conforme demanda da CONTRATANTE;

**3.5.2.7.** Ao final de cada projeto a CONTRATANTE deverá emitir relatório final descrevendo as tarefas que foram executadas;

**3.5.2.8.** Só será considerado finalizado e entregue o projeto após aprovação do fiscal do contrato junto ao empregado designado pelo mesmo (caso exista).

### 3.6. ANS – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

As penalidades dispostas neste item, quando acumuladas em um mesmo mês, não poderão exceder 50% do valor da fatura mensal.

### 3.7. SUPORTE TÉCNICO

#### 3.7.1 SLA - PRAZO DE ATENDIMENTO E SOLUÇÃO DE PROBLEMAS

Sob pena de multa, a CONTRATADA deverá apresentar solução ou indicação da solução dos problemas acordados com a CESAN, após o chamado acionado no horário comercial da Sede da **UNICORP** (08h30min às 12h00min e das 13h00min às 17h30min, nos dias úteis) de segunda à sexta-feira, dentro dos prazos e condições estabelecidos na tabela abaixo:

<b>ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO - SLA</b>			
<b>(Penalidades e Multas)</b>			
<b>Nível</b>	<b>Criticidade</b>	<b>Definição</b>	<b>Meta até 80%</b>
1	Crítica	O problema causa paralisação total de todos os Módulos Aplicativos do Sistema. O trabalho não pode ter sequência razoável, a operação passa a ser crítica para o negócio e a situação constitui uma emergência.	10 horas
2	Alta	O problema causa paralisação parcial de alguns dos Módulos Aplicativos do Sistema. O trabalho não pode ter sequência razoável, a operação passa a ser crítica para o negócio e a situação constitui uma emergência.	16 horas
3	Média	O problema causa uma grave perda de algumas funcionalidades e/ou módulos do aplicativo. Não existe alternativa aceitável, mas as operações podem continuar ainda que de modo restrito ou lento.	24 horas
4	Baixa	O problema causa perda menor de algumas funcionalidades e/ou módulos do aplicativo. O impacto constitui uma inconveniência que exige uma alternativa para restaurar as funcionalidades do sistema que estão com problemas.	36 horas

<b>Nível da Multa</b>	<b>Limites</b>	<b>Índices de Multa</b>
1	De 20,1% a 30% dos incidentes e solicitações de serviços não atendidos no prazo acordado	3%
2	De 30,1% a 50% dos incidentes e solicitações de serviços não atendidos no prazo acordado	5%
3	De 50,1% a 70% dos incidentes e solicitações de serviços não atendidos no prazo acordado	10%

4	Acima de 70% dos incidentes e solicitações de serviços não atendidos no prazo acordado	15%
<b>Obs-1:</b> Serão aceitos como isentos de multa até 20% de quebra do Acordo de Níveis de Serviços, mensalmente.		
<b>Obs-2:</b> As multas estabelecidas neste SLA incidem sobre o valor mensal do item: serviço de suporte e manutenção correspondente ao laboratório/unidade afetada.		

Todas as funcionalidades de todos os módulos da plataforma estão sujeitas ao SLA estabelecido.

O prazo em horas estabelecido para cada nível será computado somente nos dias úteis, ou seja, a contagem é encerrada às 17h30min de sexta-feira e inicia novamente às 08h30min de segunda-feira. No caso dos feriados, a contagem é encerrada às 17h30min na véspera do feriado e inicia novamente às 08h30min do dia seguinte do término do feriado. A contagem dos tempos de atendimento para efeito de SLA será realizada sempre com base na data-hora da inserção da solicitação no Portal da Unicorp, ou seja, chamados por telefone e e-mail deverão ser obrigatoriamente registrados pelos usuários no Portal da Contratada para efeito de controle de atendimento ao SLA.

Caso a solicitação não seja resolvida nos prazos em horas úteis previstos nos 3 (três) níveis acima, a Contratada deverá informar um prazo adicional para a solução do problema e em comum acordo com a CONTRATANTE. O atendimento realizado pelos técnicos da CONTRATADA nas unidades requisitantes deverá se pautar pelo empenho e pela eficácia na solução dos problemas, esperando-se rapidez e qualidade na sua intervenção, para que não ocorram interrupções no processo, ou para que essas interrupções durem o menor tempo possível.

### 3.8. SERVIÇO DE CONSULTORIA E CUSTOMIZAÇÃO

A CONTRATADA deverá respeitar o prazo de entrega estipulado em sua proposta técnica, sob pena do descumprimento incidir em penalidade de 5% do faturamento referente a proposta técnica a cada dia de atraso;

### 3.9. DISPONIBILIDADE DO SISTEMA

A proponente deverá fornecer a CESAN uma estrutura de monitoramento 24/7 (24h por dia, 7 dias por semana) dos principais pontos de operação dos processos gerenciados pela solução ofertada, de forma proativa e automatizada, tendo como objetivo gerar alertas antecipados de exceções, eventos anormais de sistema ou ambiente de aplicação. Nesse sentido, será de responsabilidade da CONTRATADA monitorar continuamente esses eventos, sob pena do descumprimento incidir em multas redutoras de seu faturamento conforme estabelecido na tabela abaixo:

Aderência ao SLA definido	Penalidade (cumulativa para cada faixa de infração)
99% de disponibilidade do sistema	5% do faturamento mensal para CADA FAIXA DE ATÉ 10% de indisponibilidade abaixo dos 99%