

Contrato nº 0121/2016

REF.: Processo nº 2016.013820

Contratação Direta por Exclusividade – art. 25, I, Lei nº 8.666/1993

**CONTRATO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE SUPORTE A
OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE
AUTOMAÇÃO E GESTÃO DOS LABORATÓRIOS DE
ANÁLISES FÍSICO-QUÍMICA E MICROBIOLÓGICA.
ESTABELECIDO ENTRE 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 pavimento, nesta Capital, inscrita no CNPJ sob o nº 28.151.363/0001-47, doravante designada **CESAN**, neste ato representada por seus Diretores infra firmados e a empresa **UNICORP INFORMÁTICA INDUSTRIAL LTDA**, com sede na Rua Sansão Alves dos Santos, Nº 102, Andar 7, Conjunto 71 – Brooklin-SP, inscrita no CNPJ sob o nº 01.250.090/0001-31, a seguir denominada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo seu Diretor, o Sr. José Benedito de Almeida, inscrito no CPF sob o nº 020-888-928-00, firmam o presente contrato para **SERVIÇOS TÉCNICOS DE SUPORTE DA OPERAÇÃO DO SISTEMA DE AUTOMAÇÃO E GESTÃO DOS LABORATÓRIOS DE ANÁLISES FÍSICO-QUÍMICA E MICROBIOLÓGICA**, doravante designado **SISTEMA ou UniLIMS**, com base no art. 25, inciso I, da Lei 8.666/93, que se regerá pelas cláusulas e condições seguintes, sujeitando-se, ainda, as contratantes, aos demais dispositivos da Lei 8.666/93, de 21/06/93 e suas alterações, observando-se, no que couber, as disposições das Leis nºs 8.880, de 27.05.94, 9.069, de 29.06.95, Decreto nº 1070/94 de 02/03/94 e Lei nº 10.192 de 14/02/2001:

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

- 1.1 Constitui objeto do presente contrato, a execução, pela contratada, de serviços **técnicos de suporte da operação do sistema de automação e gestão dos laboratórios de análise físico-química e microbiológica**, obedecidas as demais cláusulas e condições que constam das Especificações Técnicas dos Serviços (Anexo III) e da proposta da **CONTRATADA**, datada de 30/04/2016 (Anexo II), as quais, após rubricadas pelas partes contratantes, passam a integrar a presente, e ao seguinte, conforme segue:

CLÁUSULA SEGUNDA - VALOR GLOBAL DOS SERVIÇOS

- 2.1. O valor global para 12 (doze) meses é de **R\$ 121.960,56** (cento e vinte e um mil novecentos e sessenta reais e cinquenta e seis centavos).
- 2.2. Nos preços unitários da proposta pela **CONTRATADA** deverão estar incluídas todas as despesas necessárias à execução total dos **SERVIÇOS** contratados, bem como seus lucros, incluindo todos os custos de mão-de-obra, inclusive eventuais aumentos ou aditamentos salariais e benefícios ou obrigações decorrentes de lei, sentença judicial, dissídios, acordo ou convenções coletivas da categoria dos serviços em apreço.

- 2.3. A eventual inadimplência da **CONTRATADA** com referência aos encargos trabalhistas ou equivalentes, fiscais, tributários e comerciais não transfere a **CESAN** a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do Contrato ou restringir a regularização e o uso dos serviços.

CLÁUSULA TERCEIRA – FONTE DE RECURSOS

- 3.1 Os recursos financeiros para pagamento dos encargos resultantes deste Contrato provêm da receita própria da **CESAN** por meio do centro financeiro **600.231.4100** e item financeiro **400.300.306**.

CLÁUSULA QUARTA - PRAZOS E MULTAS

- 4.1 O prazo global para execução integral dos **SERVIÇOS** será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura do **CONTRATO**, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 meses, de acordo com o permissivo do art. 57, II da Lei 8666/93, desde que empresa contratada comprove a manutenção da qualidade de desenvolvedora exclusiva e única detentora dos direitos autorais, de comercialização, assistência técnica e manutenção de suporte técnico do sistema UniLIMS.
- 4.2 O prazo de atendimento dos serviços, conforme as formas de requisição, obedece aos critérios de Acordo de Nível de Serviço (ANS) do Anexo III.
- 4.3 A solicitação de serviço realizar-se-á no horário comercial (08:30 às 17:30) de segunda à sexta-feira por meio de aplicativo da contratada, telefone, e-mail ou fac-símile com a identificação do requisitante, necessidades do usuário e data e hora de abertura ou envio.
- 4.4 O descumprimento dos prazos estabelecidos no Anexo III pela Contratada, sem o acordo com os usuários e/ou os analistas da CESAN, implicará nas penalidades previstas neste anexo.

CLÁUSULA QUINTA - PAGAMENTOS

- 5.1. Os pagamentos serão efetuados em parcelas mensais de acordo com o tipo de serviço prestado, sendo que:
- 5.1.1. O valor dos serviços de Suporte Remoto, para 12 (doze) meses, é de R\$88.512,96 (oitenta e oito mil, quinhentos e doze reais e noventa e seis centavos) e serão pagos em 12 (doze) parcelas fixas mensais de R\$ 7.376,08 (sete mil, trezentos e setenta e seis reais e oito centavos)
- 5.1.2. O valor dos serviços de Suporte Local, para 12 (doze) meses, é de até R\$33.447,60 (trinta e três mil, quatrocentos e quarenta e sete reais e sessenta centavos) e os critérios para medição destes serviços serão realizados por Horas Efetivamente Trabalhadas, de acordo com as Ordens de Serviço emitidas e com as Especificações Técnicas constantes no Anexo III.
- 5.2. Durante a vigência deste Contrato, a quantidade total de horas executadas nas ordens de serviços destinadas às atividades a serem realizadas nas instalações da CESAN, não poderá exceder a 120 horas, conforme tabela abaixo:

ITEM	Valor Unitário	Quantidade Total	Valor Mensal	Valor Anual
Serviços de Suporte Remoto	R\$ 7.376,08	12	R\$ 7.376,08	R\$ 88.512,96
Serviços de Suporte Local	R\$ 278,73/ h	120 h	Conforme Medição	R\$ 33.447,60
Valor Total			R\$ 121.960,56	

- 5.3. Os pagamentos serão efetuados preferencialmente na praça de Vitória-ES, em um dos seguintes Bancos: BANESTES, Banco Santander, Banco do Brasil ou Caixa Econômica Federal, mediante a apresentação à **CESAN** de nota fiscal, sem emendas ou rasuras, devidamente aprovada pela Fiscalização da **CESAN**. A nota fiscal deverá observar o preço da proposta aceita e, depois de conferida e visada, será encaminhada para processamento e posterior pagamento em 30 (trinta) dias corridos, contados da aceitação dos serviços pela **CESAN**.
- 5.4. Ocorrendo erros na apresentação da nota fiscal, a mesma será devolvida à **CONTRATADA** para correção, ficando estabelecido que o atraso decorrente deste fato implicará em postergação da data do pagamento, por igual número de dias, sem que isto gere encargos financeiros à **CESAN**.
- 5.5. 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.
- 5.6. Os pagamentos das multas de mora serão efetuados pela **CESAN**, em sua Tesouraria, contra a apresentação de nota de débito contendo o número do **CONTRATO** e notas fiscais correspondentes.
- 5.7. A **CESAN** poderá deduzir dos pagamentos importâncias que a qualquer título lhe forem devidas pela **CONTRATADA** em decorrência do inadimplemento do Contrato.
- 5.8. Os pagamentos de todas as notas fiscais estão condicionados à apresentação, pela **CONTRATADA**, dos seguintes documentos, referenciados ao mês imediatamente anterior à prestação dos serviços:
- Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;
 - Certidão de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União;
 - Certidão de Regularidade Fiscal do FGTS;
 - Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);
 - Prova de regularidade com as fazendas Estadual e Municipal da sede da requerente.

CLÁUSULA SEXTA - OBRIGAÇÕES DA CESAN

- 6.1. A **CESAN** se obriga a:
- 6.1.1. Prestar à **CONTRATADA** todas as informações sobre os serviços, quando solicitadas;
 - 6.1.2. Efetuar os pagamentos devidos à **CONTRATADA** na forma estipulada na Cláusula 5ª - **PAGAMENTOS**, deste instrumento;

- 6.1.3. Indicar responsáveis para: acompanhamento, esclarecimentos de dúvidas e definição das regras de negócio;
- 6.1.4. Fornecer local adequado para a realização dos trabalhos na Grande Vitória (sala, mobiliário, material de segurança, etc.);
- 6.1.5. A Rede Local, a VPN, os Servidores e as conexões com a Rede Corporativa deverão estar completamente instalados e operando durante todo o contrato;
- 6.1.6. Todos os Microcomputadores (estações de supervisão e do laboratório) deverão estar instalados e devidamente conectados à Rede Local e Rede Corporativa;
- 6.1.7. Não transferir a terceiros, no todo ou em parte, a qualquer título que seja, nem dar em garantia, por qualquer meio, nem se propor a transferir ou dar em garantia os direitos exclusivos do software da **CONTRATADA** ou mesmo a documentação técnica;
- 6.1.8. A **CESAN** está autorizada a fazer cópia do sistema exclusivamente para atender aos seus padrões de segurança relativos aos meios de armazenamento de dados e programas;
- 6.1.9. A utilização de tais cópias está autorizada exclusivamente em caso de problemas com os originais fornecidos, obedecidas as demais condições previstas neste Contrato. A **CESAN** declara-se ciente de que a violação a esta norma constitui transgressão aos direitos da **CONTRATADA**, de forma que assumirá responsabilidade legal e contratual pelo seu eventual descumprimento;

CLÁUSULA SÉTIMA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1 A **CONTRATADA** se obriga a:

- 7.1.1. Como única empregadora do seu pessoal, segurá-lo contra riscos de acidentes de trabalho e a observar rigorosamente todas as prescrições relativas às leis trabalhistas e previdenciárias ou correlatas, em vigor no País;
- 7.1.2. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente a **CESAN** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços;
- 7.1.3. Responder de maneira absoluta e inescusável pela perfeição técnica dos serviços, refazendo, a suas expensas, aqueles não aceitos pela fiscalização;
- 7.1.4. Garantir que o sistema, as informações e os serviços a serem fornecidos não violem qualquer direito de terceiros, protegendo a **CESAN** contra todas as reclamações ou reivindicações a eles relacionadas, nos limites do contrato;
- 7.1.5. Caso os direitos autorais sobre o sistema sejam alienados, a **CONTRATADA** fica obrigada a assegurar a continuidade de atendimento à **CESAN** nos mesmos termos deste contrato;
- 7.1.6. Manter a **CESAN** permanentemente informada acerca de novas versões que possa vir a criar para o sistema, colocando-as à sua disposição;
- 7.1.7. Juntamente com a nova versão e sendo necessário, serão fornecidas novas vias da documentação técnica, sem ônus adicionais;
- 7.1.8. A execução de serviços de Suporte Local requer pessoal com qualificação comprovada em automação de laboratório, utilização de banco de dados Oracle, operação nos módulos do UniLIMS e experiência mínima de 12 (doze) meses nos sistemas fornecidos para a CESAN ou utilizados na solução implantada pela **CONTRATADA**;
- 7.1.9. No caso de encerramento comprovado das atividades da **CONTRATADA** e na impossibilidade de sua sucessora fornecer suporte e manutenção necessários à continuidade da operação plena do sistema, os códigos fontes e demais artefatos indispensáveis ao funcionamento dos módulos do UniLIMS, exceto as bibliotecas adquiridas pela **CONTRATADA** no mercado de software, serão entregues a **CESAN** sem qualquer ônus ou pagamento. A entrega dos itens citados deve possibilitar

somente a manutenção e continuação do sistema sem finalidade comercial e de uso restrito dentro das instalações da CESAN.

- 7.1.10. Responsabilizar-se pela prestação dos serviços de que trata este Contrato, respondendo por sua qualidade e cumprimento do prazo de execução;
- 7.1.11. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e tributários de qualquer natureza resultantes da execução do Contrato.
- 7.1.12. Manter durante toda a execução do Contrato as condições de habilitação exigidas previamente à celebração do presente instrumento.

CLÁUSULA OITAVA - REAJUSTAMENTO

- 8.1. Os preços serão **fixos e irrevogáveis** pelo período de 12 (doze) meses, admitindo-se, entretanto, o reajustamento mediante autorização legislativa **pertinente**.
- 8.2. Na oportunidade, serão utilizados para efeito de reajustamento os índices setoriais compatíveis com o objeto licitado, aplicando-se a seguinte fórmula:

$$R = V_f \times \frac{(I_1 - I_0)}{I_0}$$

Sendo:

R = Valor do reajustamento procurado;

V_f = Valor da nota fiscal dos serviços;

I₁ = Índice da coluna 2 (IGP-DI), referenciado ao mês imediatamente anterior ao de concessão do reajustamento;

I₀ = Idem ao **I₁**, porém referente ao mês da proposta (abril/2016);

- 8.3. As notas fiscais de reajustamento deverão ser apresentadas distintamente da nota fiscal dos serviços a que se refiram.

CLÁUSULA NONA - RESCISÃO

- 9.1. A **CESAN** poderá declarar rescindido o **CONTRATO** independentemente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial, sem que assista à **CONTRATADA** direito a qualquer indenização, nos seguintes casos:
 - 9.1.1. Inexecução total ou parcial do **CONTRATO**, ensejando as consequências contratuais e as previstas em lei;
 - 9.1.2. Não cumprimento ou cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos;
 - 9.1.3. Lentidão no cumprimento do **CONTRATO**, levando a **CESAN** a comprovar a impossibilidade da conclusão dos **SERVIÇOS** nos prazos estipulados;
 - 9.1.4. Atraso injustificado no início dos **SERVIÇOS**, que ocorrerá a partir do recebimento do **CONTRATO** ou do recebimento da **ORDEM DE INÍCIO DE SERVIÇOS – OIS**, conforme o caso;
 - 9.1.5. Paralisação dos **SERVIÇOS**, sem justa causa e prévia comunicação a **CESAN**;
 - 9.1.6. A subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação da **CONTRATADA** com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas neste **CONTRATO**;
 - 9.1.7. O desatendimento das determinações regulares da unidade da **CESAN** designada para acompanhar e fiscalizar os **SERVIÇOS**, assim como as de seus superiores;
 - 9.1.8. O cometimento reiterado de faltas na execução dos **SERVIÇOS**, anotadas pela Fiscalização da **CESAN**;

- 9.1.9. A decretação de falência ou instauração de insolvência civil e dissolução da sociedade;
- 9.1.10. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da **CONTRATADA** que, a juízo da **CESAN**, prejudique a execução do **Contrato**;
- 9.1.11. Quando o valor das multas aplicadas ultrapassar de 10% (dez por cento) do valor global contratado ou após o trigésimo dia de atraso no cumprimento da obrigação assumida;
- 9.1.12. Ocorrência de caso fortuito ou força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do **CONTRATO**;
- 9.1.13. Razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela Diretoria da **CESAN**, exaradas no processo administrativo a que se refere o **CONTRATO**.
- 9.2. A **CESAN** poderá, ainda, sem caráter de penalidade, declarar rescindido o **CONTRATO** por conveniência administrativa fundamentada, recebendo a **CONTRATADA**, neste caso, retenções eventualmente efetuadas e os valores correspondentes aos **SERVIÇOS** já executados até a data da rescisão, se aceitos pela fiscalização, bem como o custo da desmobilização.
- 9.3. A rescisão fundada nas hipóteses previstas nos subitens de “9.1.1” a “9.1.11” acarretará à **CONTRATADA** as seguintes sanções, sem prejuízo das penalidades previstas na legislação que rege esta contratação:
- 9.3.1. Perda de garantia e retenções contratuais, se existentes;
- 9.3.2. Retenção dos créditos decorrentes do **CONTRATO**, até o limite dos prejuízos causados a **CESAN**;
- 9.3.3. Responsabilidade da **CONTRATADA** por prejuízos causados a **CESAN**.
- 9.4. A forma de rescisão do **CONTRATO**, bem ainda as suas consequências estão elencadas na legislação que rege esta contratação e suas alterações.
- 9.5. O contrato também poderá ser rescindido de forma amigável, por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para a **CESAN**, na forma do art. 79 da lei 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA - CAUÇÃO DE GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

- 10.1. Por ocasião da assinatura deste instrumento, a **CONTRATADA** apresentará na **Gerência Financeira e Contábil - A-GFC da CESAN, situada na Av. Governador Bley nº 186, Centro, Vitória - ES**, como garantia da fiel execução deste Contrato, **SEGURO GARANTIA** correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global contratado.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DOCUMENTOS ANTERIORES E REGISTRO

- 11.1. Em caso de divergência existente entre os documentos integrantes do presente Contrato, fica estabelecido que este instrumento prevalecerá como regulador dos serviços ora contratados, substituindo toda e qualquer documentação anteriormente trocada entre a **CESAN** e a **CONTRATADA**.

CLÁSULA DÉCIMA SEGUNDA– ACRÉSCIMOS OU SUPRESSÕES

- 12.1. A **CONTRATADA** se obriga a aceitar nas mesmas condições contratuais, os acréscimos e supressões que se fizerem nos serviços de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, nos termos da lei.
- 12.1.1. Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder o limite estabelecido no subitem anterior, salvo as supressões resultantes de acordo celebrado entre os contratantes.
- 12.2. As supressões ou acréscimos referenciados serão considerados formalizados por meio da Unidade da **CESAN** responsável pela Fiscalização dos **SERVIÇOS** contratados, mediante a elaboração de Termo Aditivo ao instrumento contratual, conforme Resolução 5.304/2011 da **CESAN**.

CLÁSULA DÉCIMA TERCEIRA – FISCALIZAÇÃO

- 13.1. A fiscalização dos serviços objeto deste **CONTRATO** ficará a cargo da **Divisão de Desenvolvimento de Sistemas – A-DDS** em conjunto com a **Divisão de Controle de Qualidade – E-DCQ**.
- 13.2. A validação e acompanhamento dos serviços serão realizados pelo usuário juntamente com o Analista da CESAN, objetivando auxiliar a geração e o encaminhamento de versões com as correções e implementações a serem incluídas no sistema, bem como a verificação da adequação das necessidades levantadas com os serviços executados.
- 13.3. Acompanhamento dos Serviços – A **CESAN** acompanhará os serviços por meio de relatórios mensais elaborados pela contratada, contendo relação das solicitações de atendimento realizados no período, com detalhamento das execuções dos serviços realizados.
- 13.4. A conclusão do serviço será determinada com a assinatura do usuário em cada atividade do termo de aceite de realização do serviço, conforme Anexo I.

CLÁSULA DÉCIMA QUARTA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 14.1. As sanções administrativas decorrentes da inadimplência das obrigações contratuais encontram-se disciplinadas na legislação que rege esta contratação.
- 14.2. O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o licitante contratado à aplicação de multa de mora, nas condições estabelecidas no item 3.3 do Anexo III – parte integrante deste instrumento.
- a) A aplicação da multa de mora não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e/ou aplique outras sanções.
- 14.3. A inexecução total ou parcial do contrato poderá ensejar a aplicação das seguintes sanções ao licitante contratado:
- a) Advertência por escrito;
- b) Multa compensatória, no montante de 10% (dez por cento) a incidir sobre o valor total do contrato, ou sobre o saldo não executado pelo particular, caso o contrato encontre-se parcialmente executado;
- c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CESAN;

d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a CESAN pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea "c".

14.3.1. As sanções previstas nas alíneas "a", "c" e "d" deste item poderão ser aplicadas juntamente com a penalidade de multa.

14.4. Os montantes relativos às multas moratória e compensatória aplicadas pela CESAN poderão ser descontados/retidos dos valores devidos ao licitante contratado, ou poderão ainda ser descontados da garantia prestada pela contratada, se houver.

14.5. Em qualquer caso, se após o desconto dos valores relativos às multas restar valor residual em desfavor do licitante contratado, poderá a CESAN promover a cobrança judicial da diferença.

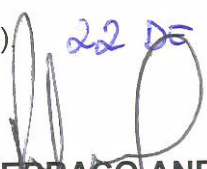
14.6. As sanções administrativas somente serão aplicadas mediante regular processo administrativo, assegurada a ampla defesa e o contraditório.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - FORO

15.1. Elegem, as partes, o Foro da Comarca de Vitória, Capital do Espírito Santo, com renúncia expressa a qualquer outro, para solução de quaisquer questões oriundas do presente Contrato.

E por estarem assim justas e **CONTRATADAS**, assinam o presente instrumento, em vias iguais e rubricadas para todos os fins de direito, na presença das testemunhas abaixo.

Vitória (ES) *22 DE AGOSTO DE 2016.*


PABLO FERRAÇO ANDREÃO
DIRETOR PRESIDENTE DA CESAN
CPF nº 002.073.317-82


JOSÉ EDUARDO PEREIRA
DIRETOR ADMINISTRATIVO E COMERCIAL DA CESAN
CPF nº 916.085.897-49


JOSÉ BENEDITO DE ALMEIDA
DIRETOR DA CONTRATADA
CPF nº 020.888.928-00

TESTEMUNHAS:
1- *Eduarda S. Barbosa - CPF 478.33.393-68*
2-

ANEXO I

ACEITE DE REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

Cliente:										
Projeto:										
Contratada:										
Analista:										
Objetivo:										
Chamado:										
Item/ Subitem	Atividades									
Pendências:										
Nº	Descrição		Responsável	Data Limite	Visto Contratada	Visto Analista				
Correção das Pendências:										
Nº	Descrição		Responsável	Data Limite	Visto Contratada	Visto Analista				

Vitória,

De acordo,

ANALISTA CESAN

USUÁRIO

ANEXO II

PROPOSTA DA CONTRATADA

São Paulo, 30 de Abril de 2016.

À

CESAN - Cia. Espírito Santense de Saneamento S/A.

A/C Patrick Barbosa da Silva

R-DDS Divisão de Desenvolvimento de Sistemas

Referência: Proposta Comercial para o Contrato de Manutenção e Suporte do Sistema de Automação e Gestão dos Laboratórios de Controle de Qualidade da CESAN.

Prezados Senhores,

Estamos encaminhando a nossa proposta comercial para o **Contrato de Manutenção e Suporte do Sistema de Automação e Gestão dos Laboratórios de Controle de Qualidade**, denominado Sistema UniLIMS.

Sendo o que tínhamos para o momento, agradecemos à oportunidade.

Atenciosamente,



Eng. José Benedito de Almeida

Diretor

Unicorp Informática Industrial Ltda.



**PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL PARA
O CONTRATO DE MANUTENÇÃO E
SUPORTE DO SISTEMA DE AUTOMAÇÃO E
GESTÃO DOS LABORATÓRIOS DE ENSAIOS
FÍSICO-QUÍMICOS E MICROBIOLÓGICOS
DA CESAN**

Versão-V2

São Paulo– 30 de Abril de 2016.

ÍNDICE

1. PROPOSTA TÉCNICA – CONTRATO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE.....	4
1.1 SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO.....	4
1.2 ATUALIZAÇÕES DA VERSÃO DO SISTEMA	5
1.3 SLA - PRAZO DE ATENDIMENTO E SOLUÇÃO DE PROBLEMAS	5
1.4 SERVIÇOS FORA DO ESCOPO	7
2. PROPOSTA COMERCIAL DO CONTRATO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE.....	8
2.1 LICENÇAS DE USO CONCORRENTES E USUÁRIOS ATIVOS	8
2.1.1 LICENÇAS DE USO CONCORRENTES	8
2.1.2 LICENÇAS DE USO NOMEADAS (ATIVOS).....	8
2.2 MÓDULOS IMPLANTADOS.....	8
2.3 COMPOSIÇÃO DOS PREÇOS.....	9
2.4 CONDIÇÕES COMERCIAIS.....	9

1. PROPOSTA TÉCNICA – CONTRATO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE

O fornecimento de serviços especializados de manutenção e suporte do sistema de automação e gestão dos laboratórios de água e esgotos da CESAN para garantir as condições operacionais mínimas dos sistemas de automação e gestão dos laboratórios, que são de extrema importância e relevância para o gerenciamento e acompanhamento da qualidade da água nos sistemas de água e de esgotos.

1.1 SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO

A prestação desses serviços consiste no atendimento aos usuários dos sistemas de automação dos laboratórios de água e esgotos, instalado na CESAN, para a solução de dúvidas e orientações, atualização, configuração, otimização e operação da aplicação cliente/servidor e da base de dados, recuperação de informações, treinamentos e outros problemas que surgirem durante a utilização do sistema. A forma de prestação desses serviços é dividida em:

a) Serviço de Suporte Local

São atividades executadas nas dependências da CESAN e serão identificadas na Ordem de Serviço quando se fizer necessária esta forma de trabalho. Essas atividades serão registradas em aplicativo Web (Portal da Unicorp) para atendimento e gerenciamento. Há um quantitativo de 8 horas referente ao deslocamento do consultor da Contratada para as dependências da CESAN.

b) Serviço de Suporte Remoto

Prestação de serviços de atendimento ao chamado dos usuários da CESAN para a solução de problemas operacionais, atualizações, manutenções e configurações da aplicação Web, cliente/servidor e banco de dados, orientação e esclarecimento de dúvidas na utilização do sistema. Os chamados deverão ser realizados via Portal da Unicorp e, caso seja necessário, o chamado poderá ser realizado via telefone ou email desde que este chamado seja posteriormente registrado, pelo usuário, no Portal da Unicorp permitindo um melhor acompanhamento do andamento destas solicitações incluindo a verificação do atendimento do SLA contratado. A CESAN fornecerá acesso via VPN para que a Contratada realize os serviços de forma remota, sempre que houver a necessidade de conexão com os servidores de banco de dados e de aplicação da CESAN.

1.2 ATUALIZAÇÕES DA VERSÃO DO SISTEMA

Considerando que o Sistema UniLIMS está continuamente recebendo novas funcionalidades e correções, provenientes de demandas de outros usuários, para atender às constantes inovações tecnológicas da informática e da legislação vigente, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente a CESAN todas as alterações de versão do sistema, mencionando sempre o módulo, a funcionalidade implementada e/ou correção efetuada. A CONTRATADA manterá sempre a versão mais atual instalada em todas as unidades da CESAN e os seus técnicos estarão atualizados com os conhecimentos técnicos necessários para fornecer os serviços previstos, especialmente os serviços de treinamento dos usuários, se necessário, para cada nova versão instalada ou a qualquer momento se solicitado pela CESAN, sendo realizado por meio do SERVIÇO DE SUPORTE LOCAL. A atualização de versão do Sistema depende da atualização da versão do Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD-Oracle), desta forma, algumas atualizações de versão do Sistema UniLIMS só poderão ser realizadas se a versão do SGBD-Oracle for compatível com a Versão do Sistema UniLIMS a ser atualizado.

1.3 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 (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:

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO - SLA			
(Penalidades e Multas)			
Nível	Criticidade	Definição	Meta até 80%
1	Alta	O problema causa paralisação total de todos os Módulos Aplicativos do Sistema UniLIMS. O trabalho não pode ter seqüência razoável, a operação passa a ser crítica para o negócio e a situação constitui uma emergência. O Atendimento poder ser remoto via VPN.	10 horas
1	Alta	O problema causa paralisação total de todos os Módulos Aplicativos do Sistema UniLIMS. O trabalho não pode ter	14 horas

		seqüência razoável, a operação passa a ser crítica para o negócio e a situação constitui uma emergência. O Atendimento exige que os serviços sejam realizados no Local (na CESAN).	
2	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
3	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

Nível da Multa	Limites	Índices de Multa
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%
1	Acima de 70% dos incidentes e solicitações de serviços não atendidos no prazo acordado	15%

Obs-1: Serão aceitos como isentos de multa até 20% de quebra do Acordo de Níveis de Serviços, mensalmente.

Obs-2: As multas estabelecidas neste SLA incidem sobre o valor mensal do item: serviço de suporte e manutenção correspondente ao laboratório/unidade afetada. Não serão considerados os valores mensais relativos aos serviços de visitas nos locais, implantações e melhorias.

Obs-3: Caso a VPN esteja inoperante a contagem do tempo de atendimento será paralisada até o restabelecimento deste recurso por parte da CESAN.

Obs-4: No caso específico do Módulo UniLink, que depende sobremaneira da configuração e correto uso do equipamento de ensaio e/ou arquivo gerado por laboratórios de terceiros, o tempo de SLA não será considerado. A Unicorp fornecerá um prazo de até 30 dias para a solução desta pendência, de elevada complexidade.

Todas as funcionalidades de todos os módulos do UniLIMS 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 Unicorp 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 CESAN.

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.

1.4 SERVIÇOS FORA DO ESCOPO

Estão fora do escopo desta proposta os seguintes serviços:

- Instalação de software básico: Windows Server, Windows Client, Microsoft-IIS, Drivers (impressora e outros equipamentos), Windows Mobile.
- Instalação de Módulos do UniLIMS (A CESAN possui o instalador e deve realizar este trabalho).
- Serviços de infra-estrutura de Rede Local e Rede Corporativa.



2. PROPOSTA COMERCIAL DO CONTRATO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE

2.1 LICENÇAS DE USO CONCORRENTES E USUÁRIOS ATIVOS

2.1.1 LICENÇAS DE USO CONCORRENTES

Usuários Concorrentes: é a quantidade máxima de usuários conectados simultaneamente no sistema. Atualmente o Sistema UniLIMS-V7.7 Enterprise Corporativo da CESAN possui as seguintes Licenças de Uso Ativas:

- Servidor: Servidor Local de Cobi;
- UniLIMS Enterprise: 50 Licenças (UniMaster, UniLab, UniMan, PocketLab);
- UniLive: 20 Licenças;
- UniReportExpress: 50 Licenças.

2.1.2 LICENÇAS DE USO NOMEADAS (ATIVOS)

Usuários Nomeados (Ativos): é a quantidade máxima de usuários distintos que utilizam o sistema. Cada nome de usuário, que utiliza o sistema, é um usuário ativo (nomeado). Esta quantidade de usuários é utilizada para dimensionar os serviços de suporte.

Atualmente o Sistema UniLIMS-V7.7 da CESAN possui:

- **53 (cinquenta e três)** Usuários Ativos, independente de qual módulo o usuário acessa o sistema. Esta quantidade deve ser revisada anualmente.

2.2 MÓDULOS IMPLANTADOS

Atualmente o Sistema UniLIMS-V7.7 da CESAN possui as seguintes Módulos instalados:

- UniLIMS Enterprise (UniMaster, UniLab, UniMan, PocketLab)
 - A-DCQ e Divisões Gerenciais
- UniLive
 - A-DCQ e Divisões Gerenciais
- UniReportExpress
 - A-DCQ e Divisões Gerenciais

2.3 COMPOSIÇÃO DOS PREÇOS

A tabela abaixo apresenta a composição dos preços dos Serviços de Manutenção e Suporte do Sistema UniLIMS Enterprise, incluindo a atualização de versão:

ITEM	Valor Unitário	Quantidade Total	Valor Mensal	Valor Anual
Serviços de Suporte Remoto	7.376,08	12	7.376,08	88.512,96
Serviços de Suporte no Local	R\$ 278,73/Hora (1)	120	Conforme Medição	33.447,60
Valor Total			R\$ 121.960,56	

Observação (1): Para o suporte no local (nas instalações da CESAN) os custos com passagens, taxi, alimentação e hospedagem já estão considerados no preço acima. Para cada visita na sede da CESAN serão adicionadas 8,0 (oito) horas de deslocamento, além das horas utilizadas nos trabalhos de visita. Consideram-se como horas de deslocamento as horas utilizadas no transporte da Sede da Contratada até a CESAN no trajeto de ida e volta

2.4 CONDIÇÕES COMERCIAIS

- a) Preço Anual do Contrato: **R\$ 121.960,95.**
- b) Data de referência dos preços: **01/05/2016.**
- c) Versão do Sistema: UniLIMS Enterprise V7.7.
- d) Prazo do Contrato: 12 meses renovável a cada ano, de forma opcional.
- e) Os preços dos serviços estão com todos os impostos inclusos.
- f) Correção do preço: Anual pelo IGP-M da FGV.
- g) Prazo para pagamento das faturas: até 30 dias após a data da emissão.
- h) Atraso no pagamento das faturas: na ocorrência de atrasos no pagamento das faturas, serão cobradas as correções monetárias com base no IGP-M da FGV, através de fatura complementar, acrescida de multa de mora de 2% sobre o valor total da fatura.
- i) Validade desta proposta: **30/8/2016.**

ANEXO III

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS DE SUPORTE

1. OBJETO

Contratação de serviços técnicos profissionais referentes ao suporte a operação do software **UniLIMS** para automação e gestão dos laboratórios de análises físico-químicas e microbiológicas da CESAN, que serão realizados conforme especificado no Item 3- Escopo do Fornecimento deste documento.

2. OBJETIVO

Os serviços de Suporte a Operação dos Sistemas de Automação e gestão dos Laboratórios de Análises Físico-Química e Microbiológicas da CESAN têm por objetivo garantir as condições operacionais adequadas do sistema, sistema de gerenciamento de banco de dados, interfaces de comunicação dos instrumentos com as estações de trabalho, melhoria da performance para acesso dos usuários as informações disponíveis e perfeita integração com os sistemas corporativos da CESAN, indispensáveis para a garantia da contínua operação destes sistemas.

3. ESCOPO DO FORNECIMENTO

O fornecimento de serviços especializados de suporte para operação dos sistemas de automação e gestão dos laboratórios de água e esgotos da CESAN é necessário porque o sistema **UniLIMS** apóia os processos de trabalho realizado pela Divisão de Controle da Qualidade (M-DCQ) por meio de uma sistemática contínua de evolução e práticas em atendimento à legislação vigente. Desta forma, essa contratação visa garantir as condições operacionais mínimas dos sistemas de automação e gestão dos laboratórios, que são de extrema importância e relevância para o gerenciamento e acompanhamento da qualidade da água dos sistemas de água e de esgotos da CESAN. Os detalhes do escopo são explicitados em detalhes nos itens a seguir.

3.1 Serviços de Suporte Técnico

A prestação desses serviços consiste no atendimento aos usuários dos sistemas de automação dos laboratórios de água e esgotos, instalado na CESAN, para a solução de dúvidas e orientações, atualização, configuração, otimização e operação da aplicação Web, cliente/servidor e da base de dados, manutenção e recuperação de informações, treinamentos e outros problemas que surgirem durante a utilização do sistema. A forma de prestação desses serviços é dividida em:

a) Serviço de Suporte Local

São atividades executadas nas dependências da CESAN e serão identificadas na Ordem de Serviço quando se fizer necessária esta forma de trabalho. Essas atividades serão registradas em aplicativo Web (Portal da Unicorp) para atendimento e gerenciamento. Há um quantitativo de 8 horas referente ao deslocamento do consultor da Contratada para as dependências da CESAN.

b) Serviço de Suporte Remoto

Prestação de serviços de atendimento ao chamado dos usuários da CESAN para a solução de problemas operacionais, atualizações, manutenções e configurações da aplicação Web, cliente/servidor e banco de dados, orientação e esclarecimento de dúvidas na utilização do sistema. A abertura dos chamados, em geral, deverá ser realizada por meio do Portal da Unicorp. Ela também poderá ser realizada via telefone ou email desde que seja posteriormente registrada, pelo usuário, no Portal da Unicorp. No caso do Portal da Unicorp apresentar indisponibilidade ou funcionamento inadequado que inviabilize a abertura de solicitação, ela pode ser realizada por meio de telefone ou email e a data e hora de registro da solicitação são dadas pelo momento de abertura por meio destes recursos de comunicação para avaliação SLA.

A CESAN fornecerá acesso via VPN para que a Contratada realize os serviços de forma remota, sempre que houver a necessidade de conexão com os servidores de banco de dados e de aplicação da CESAN.

3.2 Atualização da Versão do Sistema

Considerando que o Sistema UniLIMS está continuamente recebendo novas funcionalidades e correções, provenientes de demandas de outros usuários, para atender às constantes inovações tecnológicas da informática e da legislação vigente, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente a CESAN todas as alterações de versão do sistema, mencionando sempre o módulo, a funcionalidade implementada e/ou correção efetuada. A CONTRATADA manterá sempre a versão mais atual instalada em todas as unidades da CESAN e os seus técnicos estarão atualizados com os conhecimentos técnicos necessários para fornecer os serviços previstos, especialmente os serviços de treinamento dos usuários, se necessário, para cada nova versão instalada ou a qualquer momento se solicitado pela CESAN, sendo realizado por meio do SERVIÇO DE SUPORTE LOCAL.



3.3 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 (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:

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO - SLA			
(Penalidades e Multas)			
Nível	Criticidade	Definição	Meta até 80%
1	Alta	O problema causa paralisação total de todos os Módulos Aplicativos do Sistema UniLIMS. O trabalho não pode ter seqüência razoável, a operação passa a ser crítica para o negócio e a situação constitui uma emergência. O Atendimento poder ser Remoto via VPN.	10 horas
1	Alta	O problema causa paralisação total de todos os Módulos Aplicativos do Sistema UniLIMS. O trabalho não pode ter seqüência razoável, a operação passa a ser crítica para o negócio e a situação constitui uma emergência. O Atendimento exige que os serviços sejam realizados no Local (na CESAN).	14 horas
2	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
3	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

Nível da	Limites	Índices de
-----------------	----------------	-------------------

Multa		Multa
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%
1	Acima de 70% dos incidentes e solicitações de serviços não atendidos no prazo acordado	15%
Obs-1: Serão aceitos como isentos de multa até 20% de quebra do Acordo de Níveis de Serviços, mensalmente.		
Obs-2: As multas estabelecidas neste SLA incidem sobre o valor mensal do item: serviço de suporte e manutenção. Não serão considerados os valores mensais relativos aos serviços de visitas nos locais, implantações e melhorias.		
Obs-3: Caso a VPN esteja inoperante a contagem do tempo de atendimento será paralisada até o restabelecimento deste recurso por parte da CESAN.		
Obs-4: No caso específico do Módulo UniLink, que depende sobremaneira da configuração e correto uso do equipamento de ensaio e/ou arquivo gerado por laboratórios de terceiros, o tempo de SLA não será considerado. A Unicorp fornecerá um prazo de até 30 dias para a solução desta pendência, de elevada complexidade.		

Todas as funcionalidades de todos os módulos do UniLIMS 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.

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 CESAN.

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.

3.4 SERVIÇOS FORA DO ESCOPO

Estão fora do escopo desta proposta os seguintes serviços:

- Instalação de software básico: Windows Server, Windows Client, Microsoft-IIS, Drivers (impressora e outros equipamentos), Windows Mobile.
- Instalação de Módulos do UniLIMS (A CESAN possui o instalador e deve realizar este trabalho).
- Serviços de infra-estrutura de Rede Local e Rede Corporativa.

4. CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Toda a atividade realizada como SERVIÇO de SUPORTE LOCAL será efetuada com o conhecimento da Gerência de Tecnologia da Informação da CESAN e acompanhada do responsável de cada área envolvida, que serão os responsáveis pela aprovação e avaliação dos serviços executados pela CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá elaborar e entregar para a CESAN, após a execução de cada ordem de serviço, um relatório dos serviços prestados em duas vias, sendo que a segunda via deverá ser entregue ao responsável das áreas atendidas e a Fiscalização do Contrato, devidamente identificado, num prazo de até 48 horas após a finalização do serviço ou ocorrência identificada.

Para a prestação dos serviços especificados, a CONTRATADA deverá possuir toda a infra-estrutura interna na sua empresa, para a adequada prestação dos serviços relacionados no Escopo do Fornecimento, incluindo os recursos destinados a telecomunicações para integração ao ambiente da CESAN.

5. ATENDIMENTO E SOLUÇÃO DE PROBLEMAS

O atendimento realizado pelos técnicos da **CONTRATADA** 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, de modo a não prejudicarem as atividades da CESAN.

6. CONDIÇÕES PARA ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

O pagamento será efetuado mediante a apresentação de um relatório descritivo de serviço prestado que deverá ser encaminhado para a CESAN, pela CONTRATADA, em duas vias. A primeira via deverá ser entregue para a Fiscalização do Contrato e a segunda deverá ser entregue ao responsável das áreas atendidas, devidamente identificada, após a conclusão dos serviços ou ocorrências

identificadas. Elas serão emitidas ao término de cada período mensal de prestação de serviço, atendendo às seguintes condições mínimas:

- Estar Impresso em papel branco formado A-4 e encadernado.
- Deverão constar na capa do relatório o número do contrato CESAN, a identificação da CONTRATADA, o objeto do contrato e o mês de referência.
- Deverá estar ordenado por Unidade de Negócio.
- Deverá conter no mínimo, as seguintes informações: nome, unidade e matrícula do solicitante da CESAN, número do chamado, data/hora do chamado, data/hora do início do atendimento, data/hora do término do atendimento.

