

CONTRATO n° 031/2020
PROTOCOLO n° 012/2020
MODALIDADE Inexigibilidade de Licitação, art. 30 Inciso I, da Lei Federal n° 13.303/16
VIGÊNCIA 36 (trinta e seis) meses
VALOR TOTAL R\$ 1.118.695,20 (um milhão, cento e dezoito mil, seiscentos e noventa e cinco reais e vinte centavos)

A Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas S/A, com sede na Rua Dr. Salles Oliveira, 1.028 – Vila Industrial – Campinas/SP – CEP 13035-270, devidamente inscrita no CNPJ sob o n° 44.602.720/0001-00 representada neste ato por seus representantes legais, doravante designada simplesmente EMDEC e de outro lado, a empresa **SENIOR SISTEMAS S/A**, com sede no Condomínio Westpark, localizado na Marginal Emicol, 21.500, R. 4, 21, Bairro Jardim Emicol, Itú/SP, CEP.: 13.312-820, devidamente inscrita no CNPJ sob n.º 80.680.093/0008-58, neste ato representada na forma de seu Estatuto Social por seus representantes legais, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, ajustam e convencionam as obrigações e compromissos recíprocos que assumem, em consonância com a Lei Federal n° 13.303/16, de acordo com as cláusulas e condições que seguem:

CLÁUSULA 1ª - DO OBJETO

1.1 Constitui objeto do presente o licenciamento e prestação de serviços de suporte técnico, disponibilização de versões, releases, atualizações, correção de falhas, bem como a prestação de serviços de implantação de alterações, nos softwares de Gestão Empresarial (Software ERP) e de Gestão de Pessoal (Software HCM) em utilização na EMDEC, conforme especificações constantes no Anexo I – Termo de Referência.

CLÁUSULA 2ª - PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

2.1 A vigência do presente contrato é de 36 (trinta e seis) meses, da publicação do seu extrato no Diário Oficial do Município, podendo ser prorrogado, respeitadas as determinações do Art. 71 da Lei Federal n° 13.303/2016, podendo ser rescindido a qualquer tempo observadas as condições expressas na Cláusula 10ª.

2.2 Na contagem do prazo de vigência, incluir-se-á o dia do início, ou seja, o dia da publicação do extrato, e dia final, que será o dia de igual número de início, ou no imediato, se faltar exata correspondência, limitado ao prazo máximo de 05 (cinco) anos, em conformidade com a Lei Federal nº .13.303/2016

2.3 As condições de execução do ajuste, inclusive as obrigações das partes, são as especificadas neste Contrato e no Anexo I - Termo de Referência, que deste instrumento faz parte integrante.

CLÁUSULA 3ª – VALOR DO CONTRATO E DO REAJUSTE

3.1 As partes atribuem a este contrato, para efeitos de direito, o valor total estimado de **R\$ 1.118.695,20 (um milhão, cento e dezoito mil, seiscentos e noventa e cinco reais e vinte centavos)**, conforme detalhado abaixo e consta da proposta da CONTRATADA apresentada no Anexo II, que é parte integrante deste instrumento.

Escopo Contratual	Valor Unitário Mensal em R\$ (A)	Número de Meses do Contrato (B)	Valor Total do Item em R\$ (C = A x B)
Item 3.1.1	9.545,72	36	343.645,92
Item 3.1.2	1.412,26	36	50.841,36
Total	10.957,98	36	394.487,28

Escopo Contratual	Total de Horas Estimadas para o Item (A)	Tipo de Hora (R ou P)	Valor Unitário da Hora a ser Utilizada em R\$ (B)	Valor Total do Item em R\$ (C = A x B)
Item 3.1.3	290	Remota	218,00	63.220,00
Item 3.1.4	2266	Remota	218,00	493.988,00
Item 3.1.5 A	500	Remota	218,00	109.000,00
Item 3.1.5 B	200	Presencial	290,00	58.000,00
Total	3256	-	-	1.118.695,20

3.2 Nos preços propostos estão inclusos todos os custos e despesas, assim como tributos, encargos e incidências, diretos ou indiretos, não importando a natureza, que recaiam sobre o objeto, correndo por conta e risco da CONTRATADA.

3.3 A CONTRATADA é responsável pelos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, sendo que a inadimplência da CONTRATADA quanto aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à EMDEC a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato.

3.4 O reajuste de preços, devido somente após 12 (doze) meses da data do início da vigência do contrato e a cada novo período anual, deverá ser solicitado por escrito pela CONTRATADA e será calculado pela variação do Índice Geral de Preços de Mercado da Fundação Getúlio Vargas, ocorrida no período de 12 (doze) meses, contados a partir da data base da proposta, como segue:

$$P = P_0 \times (I / I_0)$$

Onde:

P = preços reajustados;

P₀ = preços iniciais dos serviços constantes do contrato;

I = Índice Geral de Preços (IGP-M) correspondente ao décimo segundo mês da data proposta, e assim sucessivamente de doze em doze meses.

I₀ = Índice Geral de Preços (IGP-M) correspondente ao mês da data da proposta

3.5 Caso o IGP-M da FGV sofra alterações sendo descontinuado ou suspenso, será aplicado o índice indicado em substituição, mediante acordo entre as partes deste Contrato.

3.6 Quando pleiteado após o interstício de 01 (um) ano de vigência do contrato, sua aplicação terá termo inicial a partir da data de protocolo da solicitação de reajuste.

CLÁUSULA 4ª – CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E FATURAMENTO

4.1 O pagamento será efetuado no prazo de 30 (trinta) dias, a contar do aceite da Nota Fiscal.

4.2 A empresa deverá emitir Nota Fiscal/Fatura expressa em Reais.

4.2.1 Não será aceite boleto bancário.

4.2.2 A Nota Fiscal não poderá ser negociada ou dada em garantia a terceiros.

4.3 Da Fatura / Nota Fiscal deve necessariamente constar:

a) Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas S/A.

Rua Dr. Salles Oliveira, nº 1.028 – Vila Industrial – Campinas/SP.
CNPJ: 44.602.720/0001-00 Inscrição Estadual: 244.109.463.110

- b) Indicação dos serviços/produtos, quantidades, valores unitários e totais;
- c) Protocolo nº 012/2020;
- d) Contrato nº 031/2020;
- e) Nome do banco, número da conta e número da agência;
(se for prestação de serviços, incluir os itens abaixo):
- f) Número CBO (Classificação Brasileira de Ocupação);
- g) Informar se a empresa participa do PAA (Programa de Aquisição de Alimentos).

4.4 A EMDEC terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para aprovar ou rejeitar a Nota Fiscal/Fatura apresentada.

4.4.1 A(s) fatura(s) não aprovadas pela EMDEC será(ão) devolvida(s) à CONTRATADA para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo de 02 (dois) dias úteis a partir da data de devolução para a sua reapresentação.

4.4.2 A devolução da fatura não aprovada pela EMDEC em hipótese alguma servirá de pretexto para que a CONTRATADA suspenda a prestação de serviços.

4.5 Caso se aplique, será retido do pagamento à CONTRATADA, a alíquota do ISSQN da Prefeitura Municipal de Campinas correspondente à atividade da empresa, em atendimento à Lei Municipal nº 12.392/05 e alterações.

4.6 Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto estiver pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe tiver sido imposta em decorrência de penalidade ou inadimplemento contratual.

4.7 Se, em decorrência desta contratação, houver a emissão de nota fiscal ou qualquer outro documento fiscal, de prestação de serviço e, caso a CONTRATADA seja pessoa jurídica não sediada no Município de Campinas, deverá efetuar, antes da emissão da Nota Fiscal, sua inscrição no CENE – Cadastro de Empresas não Estabelecidas no Município de Campinas, junto à Prefeitura Municipal de Campinas, nos termos da Instrução Normativa 43 DRM/GP nº 02/2017, publicada no DOM de 06/12/2017, exceto o Microempreendedor Individual (MEI) de que trata a Lei Complementar nº 123/2006.

4.7.1 Para fins de apuração da base de cálculo, a CONTRATADA, quando couber, deverá fornecer ao tomador destes serviços as cópias previstas no art. 99 do Decreto Municipal 15.356/2005.

CLÁUSULA 5ª – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1 DE CARÁTER GERAL

5.1.1 Executar, sob sua exclusiva responsabilidade e risco, todos os serviços objeto deste contrato, incluindo custos e despesas deles oriundos.

5.1.2 Cumprir as exigências elencadas nos itens deste Contrato e as constantes do Anexo I – Termo de Referência, no Anexo II - Proposta Comercial e no Anexo III – Termos e Condições de Serviço de Suporte Técnico Padrão.

5.1.3 Indicar, logo após o início da vigência do contrato, o responsável pela gestão e acompanhamento dos serviços contratados, que será o ponto focal de atendimento a EMDEC tanto no que se refere prestação dos serviços como nos aspectos legais e administrativos do contrato.

5.1.4 Assinar o Termo de Encerramento do contrato ao final da vigência deste instrumento.

5.1.5 Executar os serviços com a alocação de pessoal técnico necessário ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.

5.1.6 Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pela EMDEC ou naquele previsto no Termo e Condições de Serviço de Suporte Técnico descrito no ANEXO III, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

5.1.7 Utilizar pessoal técnico habilitado, credenciado e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

5.1.8 Zelar para que seu pessoal técnico se apresente devidamente identificado por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso.

5.1.9 Apresentar à EMDEC, quando for o caso, a relação nominal do pessoal técnico que adentrará a empresa para a execução do serviço.

5.1.10 Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, tributárias, sociais, previdenciárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à EMDEC.

5.1.11 Atender as solicitações da EMDEC quanto à substituição de pessoal técnico alocado, no prazo fixado pela EMDEC, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço;

5.1.12 Instruir seu pessoal técnico quanto à necessidade de acatar as normas internas da EMDEC, inclusive o Código de Conduta e Integridade.

5.1.13 Relatar à EMDEC toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.

5.1.14 Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

5.1.15 Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

5.1.16 Conhecer e praticar as Normas Ambientais, Resoluções, Decretos e Leis Federais, Estaduais e Municipais inerentes ao objeto.

5.1.17 A CONTRATADA deverá respeitar integralmente as disposições da Lei 13.709/18 e suas alterações (Lei Geral de Proteção de Dados), sendo de sua inteira, única e integral responsabilidade pelas atividades de tratamento que realizar, assim como pela proteção e por eventual transmissão que venha a fazer de eventuais dados pessoais ou sensíveis a que venha a ter acesso.

5.1.18 Não poderá haver em hipótese alguma o compartilhamento de dados da EMDEC ou de seus empregados com outros órgãos, empresas ou entidades de qualquer espécie sem o prévio e expresso consentimento EMDEC, observado o que disposto na Lei 13.709/18.

5.2.8.1 Para os propósitos deste Termo, "dados de caráter pessoal" significam todas as informações acessadas ou recebidas pela CONTRATADA em qualquer forma tangível ou intangível referente à pessoa natural, ou que pessoalmente identifiquem ou tornem identificáveis, qualquer empregado, cliente, agente, usuário final, fornecedor, contato ou representante da EMDEC.

5.2.9 Respeitar as medidas de segurança implementadas pela EMDEC, incluindo as medidas de segurança físicas, técnicas e organizacionais comercialmente razoáveis e adequadas, que se fizerem necessárias para garantir a segurança, confidencialidade e integridade dos dados de caráter pessoal, bem como com a finalidade de evitar eventual alteração, perda, tratamento ou acesso não autorizado em conformidade com as disposições previstas neste Contrato e na legislação local aplicável.

5.2.10 Reconhecer que uma violação, real ou potencial, de qualquer um dos termos ou condições deste acordo poderá causar danos imediatos ou irreparáveis à EMDEC, concordando que esta tomará toda e qualquer medida legal disponível, e terá o direito de buscar medidas cautelares imediatas e/ou medidas provisórias e conservatórias, conforme aplicável, para evitar uma violação ou o agravamento de uma violação deste Contrato, sem a necessidade de apresentar garantia para essa finalidade.

5.3 Em caso de um conflito entre os termos da Cláusula 5.2 e os termos dos Anexos que integram este Contrato, a referida Cláusula deve prevalecer.

5.4 O descumprimento comprovado de qualquer uma das disposições previstas na Cláusula 5.2 pela CONTRATADA será considerado uma violação material do Contrato.

5.4.1 Sem prejuízo ao disposto na cláusula 5.2, a CONTRATADA será responsável pelas perdas e danos ocasionados pela CONTRATADA e sofridos pela EMDEC que sejam decorrentes de violação de privacidade, de proteção de Dados Pessoais, da inobservância da LGPD ou outras Leis aplicáveis sobre proteção de dados e sigilo e/ou deste Contrato.

5.5 DA CONFIDENCIALIDADE

5.5.1 Todas as informações relacionadas a este Contrato ou adquiridas em seu curso, reveladas por uma parte ("EMDEC") à outra ("CONTRATADA") serão consideradas Informações Confidenciais, conforme definidas abaixo, e de propriedade da EMDEC, devendo ser protegidas por ambas as partes, conforme previsto nesta Cláusula.

5.5.2 Entende-se por “Informações Confidenciais”, para fins deste Contrato e dos Anexos, todos e quaisquer dados, materiais, informações, procedimentos, documentos, especificações técnicas ou comerciais, inovações e aperfeiçoamentos da EMDEC ao qual a CONTRATADA venha a ter acesso ou que venham a ser confiados à CONTRATADA em razão deste Contrato, sendo estes do interesse das partes contratantes ou de terceiros, não podendo, sob pretexto algum, divulgar, revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, sob as penas da lei civil, penal e legislação específica de proteção ao direito de autor de programa de computador, sem a prévia e expressa autorização da EMDEC.

5.5.3 Todas as obrigações de confidencialidade previstas neste Contrato terão validade durante a vigência deste Contrato, devendo sobreviver, ainda, por um período de 10 (dez) anos, contados do término ou rescisão deste Contrato, devendo a CONTRATADA: (i) usar tais Informações Confidenciais apenas com o propósito de cumprir com suas obrigações sob este Contrato; (ii) manter as Informações Confidenciais e revelá-las apenas às pessoas que tiverem necessidade de ter conhecimento sobre elas para fins de execução do presente Contrato; (iii) proteger tais Informações Confidenciais, usando o mesmo grau de cuidado utilizado para proteger suas próprias informações confidenciais; e (iv) não fazer cópias das Informações Confidenciais por quaisquer processos, exceto aquelas imprescindíveis ao desenvolvimento de seus trabalhos e autorizadas previamente pela EMDEC.

5.5.4 As partes deverão fazer com que seus empregados, subcontratados, prepostos, administradores, sócios e quaisquer pessoas que, direta ou indiretamente, possam ter acesso às Informações Confidenciais, também guardem o mais absoluto sigilo em relação a estas informações, o que deverá ser consubstanciado em termos expressos de assunção de responsabilidades, os quais as partes comprometem-se, desde já, a fazer com que estas pessoas firmem e a comprovar para a outra parte que firmaram.

5.5.5 A CONTRATADA não tem a obrigação de proteger quaisquer Informações Confidenciais que: (i) já estavam comprovadamente na posse da CONTRATADA, livre de restrições, antes de sua revelação pela EMDEC; (ii) sejam ou se tornem de domínio público sem qualquer violação deste Contrato pela CONTRATADA; (iii) tenham sido legalmente obtidas pela CONTRATADA sem restrições quanto à sua divulgação no momento de sua revelação; (iv) tenham sido comprovadamente desenvolvidas pela CONTRATADA anteriormente à revelação das Informações Confidenciais pela EMDEC; (v) tenham sido comprovadamente reveladas por determinação judicial ou ordem de autoridade competente, devendo, entretanto, comunicar à EMDEC de imediato e antes mesmo da divulgação determinada.

CLÁUSULA 6ª – OBRIGAÇÕES DA EMDEC

- 6.1** Prestar à CONTRATADA todos os esclarecimentos necessários à perfeita execução dos serviços.
- 6.2** Indicar formalmente preposto responsável pela gestão do contrato e encaminhamento de ações nele previstas.
- 6.3** Acompanhar a execução dos serviços comunicando à CONTRATADA, em tempo hábil, a necessidade de providências e eventuais ações corretivas.
- 6.4** Zelar pelo pronto recebimento dos serviços nos prazos acordados, procedendo aos pagamentos devidos.
- 6.5** Acompanhar o cumprimento pela CONTRATADA de suas obrigações, notificando-a no caso de desvios que possam afetar a EMEDEC ou comprometer o pleno atendimento da prestação dos serviços.

CLÁUSULA 7ª - TRANSFERÊNCIA DAS OBRIGAÇÕES

- 7.1** Fica terminantemente vedada à CONTRATADA a transferência das obrigações decorrentes deste instrumento a terceiros, sob pena de rescisão unilateral e imediata do contrato,

CLÁUSULA 8ª – REORGANIZAÇÃO EMPRESARIAL

- 8.1** A fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA deve ser comunicada à EMDEC que promoverá análise documental da reorganização empresarial.
- 8.2** Inexistindo prejuízo ao interesse público será lavrado se necessário Termo Aditivo para as adequações decorrentes dessa operação.

CLÁUSULA 9ª – PENALIDADES

- 9.1** Pela inobservância das obrigações previstas na legislação em vigor e, em especial, das previstas no Contrato e seus anexos, excetuadas aquelas para as quais haja sanção especificamente estabelecida como previstas em contrato, a EMDEC poderá, de acordo com a natureza da infração, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

- a) Advertência;
- b) Multa;
- c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a EMDEC, nos termos do inciso III do artigo 83 da Lei Federal nº 13.303/2016;

9.2 Para aplicação das penalidades será considerada a gravidade do descumprimento de obrigações, considerando:

9.2.1 De Baixo Impacto: aqueles descumprimentos vinculados ao atraso na prestação dos serviços elencados no item 3.1, mas que não causam prejuízo para a EMDEC ou para os usuários;

9.2.2 De Médio Impacto: aqueles descumprimentos vinculados ao atraso ou falha na prestação dos serviços elencados no item 3.1 e que causem prejuízo para a EMDEC ou para os usuários;

9.2.3 De Alto Impacto: quando, além de presentes os elementos discriminados em 9.2.2, ocasionar à EMDEC descumprimento de obrigações financeiras, legais, trabalhistas ou previdenciárias, decorrentes de falha comprovada na execução dos serviços prestados.

9.3 Será considerada falha comprovada aquela que, observados os procedimentos de testes e validação das alterações contratadas na base de homologação, após aplicadas na base de produção venham a apresentar ou gerar resultados incompatíveis com os resultados do recebimento realizado pela EMDEC na base de homologação.

9.4 A penalidade de multa será aplicada considerando:

9.4.1 Para os descumprimentos de Baixo Impacto:

- a) Multa de 0,2% (dois décimos por cento), aplicado ao valor do montante de serviço prestado em análise, multiplicado pelo número de dias de atraso na execução dos serviços, até o décimo dia corrido;
- b) Multa de 1% (cinco por cento) sobre o valor do montante de serviço prestado em análise na hipótese de atraso de 11 (onze) a 30 (trinta) dias corridos na execução do serviço prestado;
- c) Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do montante de serviço prestado em análise na hipótese de atraso de superior a 31 (trinta e um) dias corridos na execução do serviço prestado.

9.5 Para os descumprimentos de Médio Impacto:

- a) Multa de 1,0% (um por cento), aplicado ao valor do montante de serviço prestado em análise, multiplicado pelo número de dias de atraso na execução dos serviços, até o décimo dia corrido;
- b) Multa 3% (três por cento) sobre o valor do montante de serviço prestado em análise na hipótese de atraso de 11 (onze) a 30 (trinta) dias corridos na execução do serviço prestado;
- c) Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor do montante de serviço prestado em análise na hipótese de atraso de superior a 31 (trinta e um) dias corridos na execução do serviço prestado.

9.6 Para descumprimento de Alto Impacto:

9.6.1 Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total atualizado do contrato, será aplicado na hipótese de inexecução parcial do objeto do contrato, pelo seu não recebimento, ou por qualquer outro inadimplemento contratual de natureza grave, sem justificativa, ou com justificativa não aceita pela EMDEC

9.7 Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total atualizado do contrato, será aplicado na hipótese de inexecução total do objeto do contrato, pelo seu não recebimento, ou por qualquer outro inadimplemento contratual de natureza gravíssima, sem justificativa, ou com justificativa não aceita pela EMDEC.

9.8 A penalidade não desobriga o infrator de corrigir a falta que lhe deu origem.

9.9 A reiteração na aplicação de advertência escrita pelo mesmo fundamento, num período de 2 (dois) meses, implicará necessariamente na aplicação de penalidade pecuniária.

9.10 As penas pecuniárias serão aplicadas por evento.

9.11 As penalidades previstas nos itens acima têm caráter de sanção administrativa. A sua aplicação não exime a CONTRATADA de reparação de eventuais perdas e danos que seu ato acarrete à EMDEC.

9.12 O descumprimento parcial ou total, pela CONTRATADA das obrigações que lhes correspondem, não será considerado como inadimplemento contratual se tiver ocorrido por motivo de caso fortuito ou força maior, devidamente justificado e comprovado. O caso fortuito ou força maior verifica-se no fato necessário, cujo efeito não foi possível evitar ou impedir, nos termos do parágrafo único do art. 393 do Código Civil.

9.13 As penalidades são independentes e a aplicação de uma não exclui a aplicabilidade das demais.

9.14 Em todos os casos, a Contratada será notificada da aplicação das penalidades, sendo-lhe assegurado o direito à defesa.

9.15 A CONTRATADA terá o prazo de 10 (dez) dias úteis para recorrer da penalidade aplicada, de acordo com o disposto no artigo 83 §1º da Lei Federal nº 13.303/2016 e alterações.

9.15.1 Se indeferido o recurso, a CONTRATADA deverá recolher o valor da multa aplicada na Tesouraria da EMDEC, no prazo de até 5 (cinco) dias, após comunicada do resultado.

9.15.2 Caso não sejam recolhidos no prazo os valores devidos pela CONTRATADA relativos às multas, estes serão descontados dos pagamentos, e/ou serão tomadas as providências judiciais cabíveis.

9.15.3 Em caso de existência de garantia apresentada pela CONTRATADA, se a multa aplicada for superior ao valor desta, além da sua perda, responderá a CONTRATADA pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela EMDEC ou cobrada judicialmente.

9.16 As penalidades são independentes e a aplicação de uma não exclui a das outras.

9.17 As penalidades serão aplicadas mediante regular procedimento administrativo, com exceção da advertência que poderá ser aplicada nos autos do PALC – Processo Administrativo de Licitações e Contratos.

CLÁUSULA 10ª – RESCISÃO

10.1 O presente Contrato poderá ser rescindido nos termos do Capítulo VIII do Regulamento de Licitações e Contratos da EMDEC.

10.2 Constituem motivo para rescisão do contrato:

- a) o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- b) o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;
- c) a lentidão do seu cumprimento, levando a EMDEC a comprovar a impossibilidade da conclusão da obra, do serviço ou do fornecimento, nos prazos estipulados;
- d) o atraso injustificado no início da obra, serviço ou fornecimento;
- e) a paralisação da obra, do serviço ou do fornecimento, sem justa causa e prévia comunicação à EMDEC;
- f) a subcontratação total ou parcial do seu objeto;
- g) a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no contrato;
- h) o desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;
- i) o cometimento reiterado de faltas na sua execução;
- j) a decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- k) a dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;
- l) a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;
- m) razões de interesse da EMDEC, justificadas e exaradas no processo administrativo;
- n) a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.
- o) descumprimento da proibição de trabalho no turno, perigoso ou insalubre a menores de 18 (dezoito) anos e de qualquer trabalho a menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos.

10.3 Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

10.4 A rescisão do contrato poderá ser:

- a) por ato unilateral e escrito de qualquer das partes;
- b) amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a EMDEC;
- c) judicial, nos termos da legislação.

10.5 A rescisão por ato unilateral a que se refere a alínea 'a' do item 10.4, deverá ser precedida de comunicação escrita e fundamentada da parte interessada e ser enviada à outra parte com antecedência mínima de 120 (cento e vinte) dias.

10.6 Na hipótese de imprescindibilidade da execução contratual para a continuidade de serviços públicos essenciais, o prazo a que se refere o item 10.5. será de 180 (cento e oitenta) dias.

10.7 Quando a rescisão ocorrer sem que haja culpa da outra parte, a parte que não deu causa a rescisão será ressarcida dos prejuízos que houver sofrido, desde que devidamente comprovados. Neste caso a CONTRATADA terá ainda direito a:

- a) devolução de garantia (quando houver);
- b) pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão;
- c) pagamento do custo da desmobilização (quando houver).

10.8 A rescisão unilateral ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada do Diretor Presidente da EMDEC.

10.9 O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pela CONTRATADA pode dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

10.10 Na hipótese do parágrafo anterior, a EMDEC pôde conceder prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da empresa de corrigir a situação.

10.11 A rescisão de que trata a alínea 'a' do item 10.4: acarreta as seguintes consequências, sem prejuízo das sanções previstas:

- a) assunção imediata do objeto do contrato, no estado e local em que se encontrar, por ato próprio da EMDEC;
- b) execução da garantia contratual (quando houver), para ressarcimento pelos eventuais prejuízos sofridos pela EMDEC;
- c) retenção dos créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados à EMDEC.

CLÁUSULA 11ª – PREVISÃO DE RECURSO ORÇAMENTÁRIO

11.1 Para a presente contratação há previsão de recursos orçamentários que

custearão as despesas decorrentes deste ajuste.

CLÁUSULA 12ª – DA VINCULAÇÃO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

12.1 Aos termos deste Contrato vinculam-se o Anexo I – Termo de Referência, Anexo II – Proposta Comercial apresentada pela CONTRATADA e Anexo III – Termos e Condições de Serviço de Suporte Técnico Padrão.

12.2 Aplica-se a este Contrato e principalmente aos casos omissos o disposto na Lei Federal nº 13.303/2016.

CLÁUSULA 13ª - DOCUMENTOS INTEGRANTES

13.1 Integram o presente Contrato, para todos os efeitos legais, o Anexo I – Termo de Referência, Anexo II – Proposta Comercial apresentada pela CONTRATADA e Anexo III – Termos e Condições de Serviço de Suporte Técnico Padrão.

13.2 Em caso de divergência entre este Contrato, o Anexo I - Termo de Referência e/ou o Anexo II – Proposta Comercial, prevalece o Anexo I – Termo de Referência, exceto nos casos específicos onde haja previsão contratual em contrário.

CLÁUSULA 14ª - MANUTENÇÃO DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

14.1 A CONTRATADA deverá manter durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

14.2 Sempre que a EMDEC exigir documentação comprobatória dessas condições a CONTRATADA deverá atender.

14.3 A não manutenção das condições de habilitação pela CONTRATADA pode dar ensejo à rescisão contratual conforme previsto na Cláusula Décima.

CLÁUSULA 15ª - ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

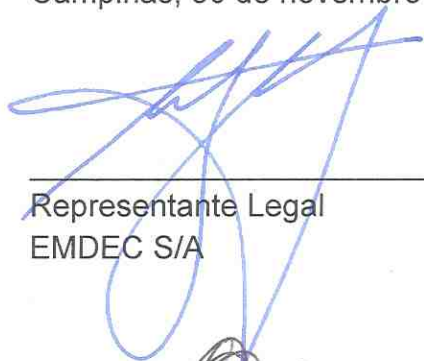
15.1 A CONTRATADA deverá manter durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

CLÁUSULA 16ª - FORO

As partes elegem, desde já, explicitamente, o Foro da Comarca de Campinas, Estado de São Paulo, para dirimir quaisquer questões que eventualmente venham a surgir por força do presente Contrato.

E, por assim estarem justas e contratadas as partes por seus representantes legais, assinam o presente Contrato, feito em 3 (três) vias de igual teor e forma, para um só e jurídico efeito.

Campinas, 30 de novembro de 2020.

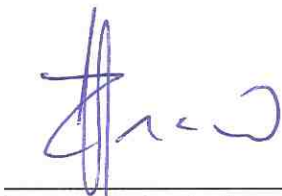


Carlos José Barreiro
Diretor Presidente
EMDEC S/A

Representante Legal
EMDEC S/A

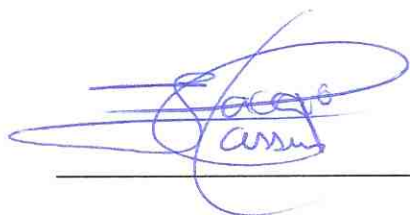


Representante Legal
EMDEC S/A



Representante Legal
SENIOR SISTEMAS S/A

Carlênio Bezerra Castelo Branco
Diretor Presidente



Jacqueline Vera-Horizon Moraes
Gerente de Divisão - DFC
EMDEC S/A

TESTEMUNHAS:



José Wilson Ribeiro de Castro
Gerente de Divisão - DIT
EMDEC S/A

ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA

17 OBJETO

17.1 Contratação da empresa Senior Sistema S/A, doravante denominada CONTRATADA, para o licenciamento e prestação de serviços de suporte técnico, disponibilização de versões, releases, atualizações, correção de falhas, bem como a prestação de serviços de implantação de alterações, nos softwares de Gestão Empresarial (Software ERP) e de Gestão de Pessoal (Software HCM) em utilização na EMDEC.

18 DAS LICENÇAS E SOFTWARES EM USO

18.1 A EMDEC possui o direito de uso perpétuo do Software ERP e do Software, HCM ambos de propriedade da CONTRATADA que é detentora exclusiva dos direitos de disponibilização de licenças e serviços de suporte, consultoria, treinamento e atualizações dos referidos Softwares.

18.2 A CONTRATADA realizou no Software HCM, entre 2016 e 2017, serviços de atualização de versão juntamente com a implantação, parametrizações e treinamento de usuários. Posteriormente, no ano de 2018 foram realizados serviços de implantação de alterações e implantação de novos módulos no Software ERP.

18.3 Em face do disposto, a EMDEC possui o direito de uso perpétuo a saber:

- A. Licença de uso para até 20 (vinte) usuários concorrentes para o Software ERP.
- B. Licenças de uso para o Software HCM, com capacidade de registro de até 1.000 (mil) colaboradores ativos.

18.4 Sem prejuízo do disposto acima, desde a conclusão dos serviços descritos no item 2.2, a EMDEC igualmente licenciou junto a CONTRATADA, na modalidade de Licenciamento de Uso Temporário (LUT), o Software e-Docs Senior Emissão de NFS-e, voltado para execução dos serviços emissão de nota fiscal de serviços eletrônica, que, em face da modalidade de licenciamento adquirida contempla também a prestação dos serviços de manutenção, atualização e suporte técnico.



18.5 Os licenciamentos indicados em 2.3 e 2.4 não incluem o direito de propriedade nem tão pouco acesso ao código fonte dos Softwares, por não se tratar de uma obra sob encomenda, e sim apenas o direito de uso dos Softwares de propriedade intelectual da CONTRATADA que são licenciados para o Mercado pela mesma para todos os seus clientes.

18.6 Os Softwares licenciados, em face de suas características técnicas e operacionalidade junto às áreas internas e a terceiros, são imprescindíveis para a execução das operações e transações rotineiras da EMDEC, além de necessários para atendimento de suas obrigações contábeis, tributárias e legais.

18.7 Considerando as necessidades empresariais e a manutenção das obrigações acima descritas, e em razão do licenciamento, faz-se necessário ainda que ocorra a contratação da prestação de serviço técnico de suporte, disponibilização de versões, releases, atualizações, correção de erros dos Softwares ERP, HCM e e-Docs, uma vez que qualquer operação e transação, seja ela rotineira ou de caráter legal, deve ser realizada pelos Softwares, fornecidos pela CONTRATADA.

18.8 A prestação destes serviços, descritos no presente Termo de Referência, só podem ser prestados pela CONTRATADA uma vez que é a única detentora dos direitos de propriedade dos Softwares, conforme devidamente comprovado através do registro junto a Associação Brasileira das Empresas Software (ABES).

18.9 Adicionalmente, de acordo com as informações prestadas pela Senior Sistemas S/A, a empresa é a única habilitada a prestar os serviços especializados nos Softwares em uso pela EMDEC, em decorrência de seus próprios procedimentos e políticas comerciais, que vinculam a ela o atendimento aos clientes para os quais tenha efetuado customizações e a comercialização de licenças.

19 ESCOPO DA CONTRATAÇÃO

19.1 Caberá à CONTRATADA prestar os seguintes serviços e capacitação, conforme previsto abaixo:

19.1.1 Serviços de suporte técnico mensal, disponibilização de atualizações e correções de falhas para o Software ERP e Software HCM, denominado de Atualização Tecnológica e Suporte Técnico (ATST), abrangendo:

- A. Software HCM:
 - a) Administração de Pessoal
 - b) Benefícios e Tarefeiros
 - c) Controle de Ponto e Refeitório
 - d) Segurança e Medicina

EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S/A

Rua Dr. Salles Oliveira, 1028 – Vila Industrial – Campinas/SP – CEP: 13035-270 – Fale Conosco EMDEC 118

www.emdec.com.br



- e) e-Social, para 1000 registros por mês;
- f) e-Docs
- g) Integração com outros sistemas via WebServices.

B. Software ERP:

- a) Gestão de Vendas:
 - i. Controle de Pedidos
 - ii. Faturamento (NFs-e)
- b) Suprimentos:
 - i. Recebimento de Notas
 - ii. Gestão de Estoque
 - iii. Gestão de Contratos
- c) Financeiro:
 - i. Contas a Pagar
 - ii. Contas a Receber
 - iii. Tesouraria
 - iv. Gestão Orçamentária e Projetos
- d) Controladoria:
 - i. Contabilidade
 - ii. Tributos
 - iii. EFD – Reinf
 - iv. Patrimônio
- e) Integração com outros sistemas via WebServices

19.1.2 Outorga da licença de uso mensal durante a vigência contratual de software de propriedade da CONTRATADA, na modalidade de Licenciamento de Uso temporário (LUT), juntamente com os serviços de manutenção, atualização e suporte, abrangendo o módulo e-Docs, com os serviços para emissão de NF-e NFS-e, limitado a 2000 NFS-e por mês e 100 dos múltiplos documentos, bem como recebimento de NF-e, ilimitado, como parte do software ERP.

19.1.3 Prestação de serviço de até 290 (duzentas e noventa) horas de forma remota para detalhamento de projetos das demandas definidas em 3.1.4, através de Project Chart, abrangendo:

- A. Razões para realização de cada um dos projetos;
- B. Objetivos e restrições de cada um dos projetos;
- C. Instruções sobre a solução;
- D. Identidades das principais partes interessadas;
- E. Itens dentro e fora do escopo de cada um dos projetos;
- F. Riscos identificados no início (um plano de gerenciamento de risco deve fazer parte do plano geral de gerenciamento do projeto),

EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S/A

Rua Dr. Salles Oliveira, 1028 – Vila Industrial – Campinas/SP – CEP: 13035-270 – Fale Conosco EMDEC 118

www.emdec.com.br



- G. Benefícios de cada um dos projetos;
- H. Cronograma detalhado da execução, contendo alocação de recursos, os produtos de entrega previstos;
- I. Orçamento detalhado das horas a serem consumidas na realização de cada um dos produtos de entrega previstos.

- J. Termos de garantia do projeto.

19.1.4 Prestação de serviços de até 2300 (duas mil e trezentas) horas de forma remota para execução de implantações, customizações e parametrizações junto aos Softwares ERP e HCM, além da migração de bases de dados e a integração com a base Contábil Legal da EMDEC, visando o atendimento de obrigações legais e de ajustes contábeis, abrangendo:

- A. Mapeamento de dados e criação de recurso de exportação para atendimento a AUDESP Fase III;
- B. Mapeamento de dados e criação de recurso de exportação de dados para atendimento a AUDESP Fase IV;
- C. Ajustes de lançamentos contábeis dos últimos 5 (cinco) anos;
- D. Importação de base Contábil Legada do período de 2004 a 2011.

19.1.5 Prestação de serviço de até 700 (setecentos) horas a serem utilizadas para a execução, sob demanda da EMDEC, de melhorias e adequações que envolvam parametrizações e configurações específicas dos Softwares HCM e ERP, decorrentes da evolução dos processos de negócios da empresa ao longo do período de vigência contratual. Esta previsão contempla:

- A. 500 (quinhentas) horas de prestação de serviço de forma remota;
- B. 200 (duzentas) horas de prestação de serviço de forma presencial.

19.1.6 As horas previstas poderão ser utilizadas para execução de implantações novas, migração de bases de dados, parametrizações e/ou configurações específicas e na capacitação e treinamentos de novos usuários ou reciclagem dos já existentes.

19.2 A estimativa de horas indicadas no item 3.1.4 foi realizada a partir de levantamento realizado pela Divisão de Tecnologia de Informação junto as áreas negócio da EMDEC, suportadas pelos Softwares: (a) Divisão de Recursos Humanos (DFH);(b) a Divisão de Compras (DFC) e (c) Divisão de Gestão Financeira (DFF), considerando como premissas que:

- A. As referidas áreas de negócio apontaram e priorizaram as necessidades específicas não cobertas pelos softwares HCM e ERP em uso na EMDEC, conforme apresentado no Apêndice I.

EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S/A

Rua Dr. Salles Oliveira, 1028 – Vila Industrial – Campinas/SP – CEP: 13035-270 – Fale Conosco EMDEC 118

www.emdec.com.br



- B. Estas necessidades constituem o escopo preliminar das implantações a serem realizadas;
- C. A avaliação da complexidade das demandas apontadas e a estimativa de horas presencial e remotas necessárias para as implantações, realizada pela equipe técnica, é a melhor estimativa possível face aos dados levantados;
- D. A avaliação preliminar realizada pela CONTRATA quanto às necessidades não identificou restrições quanto a viabilidade técnica e esforço para as implantações apontadas.

19.3 A utilização das horas previstas para prestação dos serviços será realizada sob demanda e mediante a abertura de Ordem de Serviço (OS) específica e após a aprovação prévia da EMDEC, conforme detalhado no item 9.

20 PRAZO DE CONTRATAÇÃO

20.1 O prazo da presente contratação deverá ser de 36 (trinta e seis) meses contados a partir da data de publicação do extrato do contrato no Diário Oficial do Município, podendo ser rescindido a qualquer tempo observada as condições previstas no Termo de Contrato.

20.2 O prazo de contratação foi definido em função dos prazos estimados de execução das implantações previstas e considerando a experiência da EMDEC nas implantações anteriores.

20.2.1 O prazo definido igualmente considera que cada um dos serviços aqui contratados exige a necessidade de parametrizações e/ou configurações específicos, além da validação e testes em base de homologação, o treinamento e capacitação de usuários e posterior colocação em produção dos Softwares objetos do presente Termo.

20.2.2 Ato contínuo, além das necessidades definidas acima, é mister que se contrate os serviços de suporte, manutenção e atualização previstos em um prazo não menor que o aqui pretendido, mantendo assim a EMDEC devidamente resguardada em face de atualizações legais e o devido suporte em razão de alterações e/ou falhas dos Softwares.

21 PREÇOS DOS SERVIÇOS

21.1 A CONTRATADA deverá apresentar os preços dos serviços de forma a atender integralmente ao escopo e as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

21.2 Os valores dos serviços deverão ser indicados pela CONTRATADA em sua Proposta Comercial (Anexo II) observando a discriminação de valores para cada um dos itens, a saber:

- A. O valor fixo mensal dos serviços descritos no item 3.1.1;
- B. O valor fixo mensal dos licenciamentos descritos no item 3.1.2;
- C. O valor unitário da hora para prestação de serviço descritos nos itens 3.1.3, 3.1.4 e 3.1.5, observado:
 - a) O valor unitário da hora remota.
 - b) O valor unitário da hora presencial;

21.3 A CONTRATADA deverá indicar valor total estimado dos serviços que será definido através da soma das parcelas, conforme tabelas abaixo:

Escopo Contratual	Valor Unitário Mensal em R\$ (A)	Número de Meses do Contrato (B)	Valor Total do Item em R\$ (C = A x B)
Item 3.1.1		36	
Item 3.1.2		36	
Total			

Escopo Contratual	Total de Horas Estimadas para o Item (A)	Tipo de Hora (R ou P)	Valor Unitário da Hora a ser Utilizada em R\$ (B)	Valor Total do Item em R\$ (C = A x B)
Item 3.1.3	290	Remota		
Item 3.1.4	2300	Remota		
Item 3.1.5 A	500	Remota		
Item 3.1.5 B	200	Presencial		
Total	3290	-		



21.4 O valor dos serviços deverá contemplar todos os impostos, tributos e taxas eventualmente incidentes, observada a legislação vigente, bem como todos os custos referentes a deslocamento, alimentação, hospedagem ou qualquer outro custo indireto, sendo vedada qualquer cobrança adicional.

22 PRAZOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

22.1 A CONTRATADA deverá observar o cronograma de execução dos serviços conforme tabela abaixo:

Item	Prazo de Execução
Suporte Técnico, Manutenção e Atualização dos Softwares HCM e ERP (ATST) (Item 3.1.1)	Imediato
Licenças de uso na modalidade LUT (Item 3.1.2)	Imediato
Project Charter referente as demandas apontadas (Item 3.1.3)	Em até 30 dias após a assinatura do Contrato
Execução das demandas apontadas (Item 3.1.4)	De Imediato, mas sob demanda da EMDEC.
Project Charter e execução das demandas futuras (Item 3.1.5)	Sob demanda da EMDEC

22.2 Para as demandas já identificadas e priorizadas constantes no item 3.1.3 serão abertas Ordens de Serviço logo após a assinatura do contrato.

23 CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

23.1 A Contratada deverá iniciar a execução dos serviços de imediato, a partir da data de início da vigência do contrato.

23.2 As atividades que não necessitem de interação presencial com a EMDEC serão desempenhadas nas instalações da CONTRATADA.

23.3 Caso seja necessário atendimento presencial, os serviços deverão ser realizados na Sede da EMDEC, localizada na Rua Dr. Salles Oliveira, nº 1.028, Vila Industrial, Campinas/SP, no horário das 08h00min às 17h00min, de 2ª a 6ª feira, exceto feriado.

23.4 A CONTRATADA deverá arcar com todos os recursos necessários à execução dos serviços, como mão de obra especializada, supervisão técnica, materiais, ferramentas, equipamentos, instrumentos especiais, inclusive despesas referentes ao deslocamento de seus técnicos para a prestação de serviço ora contratado.

23.5 Serão de responsabilidade da CONTRATADA as despesas relativas a taxas, seguros, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e demais despesas relativas ao seu ramo de atividade e necessárias a plena execução dos serviços.

24 CONTROLE E GESTÃO DO NÍVEL DE SERVIÇO ATST

24.1 Os serviços de suporte técnico, manutenção e atualização (ATST) contemplados nos itens 3.1.1 e 3.1.2 serão desenvolvidos de forma a:

24.1.1 Atender a todas funções correlatas aos módulos e funções listados nos itens 3.1.1 e 3.1.2, assim como relatórios, consultas e demais controles e funções de operação e gestão, bem como as demais funções dos sistemas necessárias ao bom uso de funcionalidades e ferramentas licenciadas para a EMDEC.

24.1.2 Assegurar o direito à EMDEC a disponibilização de versões, releases, atualizações, correções de erros, garantia de funcionamento e suporte técnico por e-mail, sistema de chamados online, telefone, FAQs ou remotamente durante período de contratação.

24.1.3 Assegurar que as atualizações motivadas por alterações legais que impactem nas funcionalidades do software sejam disponibilizadas à EMDEC em tempo hábil para que a atualização seja aplicada e a legislação possa ser cumprida.

24.2 O suporte técnico, manutenção e atualização será fornecido pela CONTRATADA nos termos do Anexo III - "Termos e Condições de Serviço de Suporte Técnico Padrão", constante da Proposta Comercial.

24.2.1 A CONTRATADA deverá apresentar ao final de cada mês relatório com o reporte do nível de serviços realizado ou franquear o acesso da EMDEC à ferramenta de registro, controle e acompanhamento dos chamados, com a possibilidade de emissão dos referidos relatórios.

24.3 A EMDEC se reserva o direito de, em caso de não cumprimento dos prazos de atendimentos das demandas de suporte técnico, manutenção e atualização, classificadas com nível Crítico, Alto ou Médio, conforme Anexo III, aplicar fator de desconto sobre o valor fixo mensal do serviço, de acordo com a seguinte fórmula:

$$VM - VF * (1 - (IC + IA + IM))$$

EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S/A

Rua Dr. Salles Oliveira, 1028 – Vila Industrial – Campinas/SP – CEP: 13035-270 – Fale Conosco EMDEC 118

www.emdec.com.br



onde:

24.3.1 VM = Valor Mensal;

24.3.2 VF = Valor Fixo corresponde ao ATST e LUT dos Softwares HCM, ERP e e-Docs somadas, constante na proposta anexa;

24.3.3 IC = Índice de desconto para chamados Críticos não atendidos no prazo.

Ao fechamento do mês de faturamento, se houver chamados de nível Crítico concluídos fora do prazo de resolução, de acordo com a tabela de prazos do suporte constante no Termo e Condições de Serviço de Suporte Técnico descrito no Anexo III, será aplicado o valor 0,05, independentemente da quantidade de chamados. Se não houver nenhum chamado concluído fora do prazo, o valor será 0.

24.3.4 IA = Índice de desconto para chamados de nível Alto não atendidos no prazo.

Ao fechamento do mês de faturamento, se houver chamados de nível Alto concluídos fora do prazo de resolução, de acordo com a tabela de prazos do suporte constante no Termo e Condições de Serviço de Suporte Técnico descrito no Anexo III, será aplicado o valor 0,03, independentemente da quantidade de chamados. Se não houver nenhum chamado concluído fora do prazo, o valor será 0.

24.3.5 IM = Índice de desconto para chamados de nível Médio não atendidos no prazo.

Ao fechamento do mês de faturamento, se houver chamados de nível Médio concluídos fora prazo de resolução, de acordo com a tabela de prazos do suporte constante no Termo e Condições de Serviço de Suporte Técnico descrito no Anexo III, será aplicado o valor 0,01, independentemente da quantidade de chamados. Se não houver nenhum chamado concluído fora do prazo, o valor será 0.



24.4 A eventual aplicação do fator de desconto pela EMDEC sobre os serviços de suporte técnico, manutenção e atualização será realizada mensalmente pela Divisão de Tecnologia de Informação através dos relatórios de atendimentos aos registros dos chamados abertos pela EMDEC emitido pela CONTRATADA,

24.5 Em havendo qualquer irregularidade passível de desconto, a EMDEC notificará formalmente a CONTRATADA, antes da emissão do faturamento mensal.

24.6 O não cumprimento reiterado dos níveis de serviço estabelecidos poderá sujeitar a CONTRATADA à penalidade prevista na cláusula 9 do Contrato, desde que instada a melhorar o atendimento, a CONTRATADA não o faça no prazo de 15 dias úteis.

25 CONTROLE E GESTÃO DA UTILIZAÇÃO DAS HORAS PREVISTAS

25.1 Os serviços que preveem a utilização de horas, conforme indicado nos itens 3.1.3, 3.1.4 e 3.1.5 serão desenvolvidos de forma a assegurar que:

25.1.1 A utilização das horas previstas ocorrerá sob demanda da EMDEC, mediante a abertura de Ordem de Serviço (OS) junto a Contratada para cada demanda a ser executada.

25.1.2 Em havendo demandas correlatas ou conjunto de demandas que impactem diferentes módulos do Software será aberto Ordem de Serviço contemplando o conjunto das demandas



25.1.3 A prestação dos serviços poderá ocorrer de forma remota ou presencialmente, devendo ser definida na OS a forma de sua execução, conforme a necessidade e a disponibilidade de horas a serem alocadas.

25.1.4 A Ordem de Serviço que registre estimativa de utilização de horas maior do que 20 (vinte) horas técnicas deverá ser detalhada pela CONTRATADA, através de modelo de projeto básico contemplando no mínimo os itens indicados no item 9.3.

25.1.5 Caberá à EMDEC proceder a avaliação do detalhamento dos serviços a serem realizados e do consumo de horas apontadas pela CONTRATADA e autorizar ou não sua execução.

25.2 A Divisão de Tecnologia de Informação, em conjunto com área de negócios da EMDEC responsável pela necessidade dos serviços, deverá proceder a abertura da Ordem de Serviço (OS) contendo a descrição da necessidade e a expectativa de prazo para conclusão da atividade solicitada, bem como o registro da OS junto a Contratada.

25.3 A OS será enviada por e-mail à CONTRATADA que deverá devolver também por e-mail em até 5 (cinco) dias úteis, ou prazo maior, desde que acordado entre as partes, a proposta para realização dos serviços indicando, no mínimo: o escopo detalhado dos serviços a serem executados, o cronograma de atividades previstas contendo a data de início prevista, o tempo total em dias úteis e o número de horas programadas para a execução.

25.4 O prazo de início das atividades previstas na Ordem de Serviço deve ser de no máximo 5 (cinco) dias úteis a partir da aprovação pela EMDEC, salvo se acordado previamente entre as partes prazo mais extenso para início das atividades.

25.5 Após o recebimento do detalhamento da OS caberá à EMDEC oficializar por e-mail a solicitação da execução dos serviços nos termos acordados ou solicitar ajustes ou cancelamento.

25.6 A CONTRATADA deverá proceder a emissão periódica, compatível com o prazo de implantação envolvido, de relatório de execução de cada uma das OS abertas e aprovadas indicando: os serviços executados conforme o escopo previsto, o acompanhamento da execução do cronograma previsto com a indicação das datas de início e término das atividades previstas, além do registro de horas efetivamente realizadas.

25.7 Os serviços serão recebidos pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade

com as especificações constantes neste Termo de Referência e nas Ordens de Serviço que vierem a ser emitidas pela EMDEC

25.8 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência ou nas Ordens de Serviço, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo acordado entre as Partes, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

25.9 O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

26 CONDIÇÕES PAGAMENTO

26.1 Os pagamentos ocorrerão mediante a apresentação pela CONTRATADA de Relatório Padrão dos Serviços de ATST realizados no mês e de RAT (Relatório de Atividade Técnica) contendo o detalhamento das atividades realizadas e as horas utilizadas para a execução do trabalho relativos as Ordens de Serviços abertas e aprovadas pela EMDEC:

26.1.1 No que se refere aos serviços de ATST, a Divisão de Tecnologia da Informação procederá a verificação do cumprimento dos níveis de serviços previstos, nos termos estabelecidos no item 8

26.1.2 No que se refere a prestação de serviços referente a alterações e/ou implantações previstas, a Divisão de Tecnologia da Informação, em conjunto com a área de negócios envolvida na Ordem de Serviço, procederá a verificação e aceite ou não dos serviços.

26.1.3 A EMDEC terá prazo de até 3 (três) dias úteis após o recebimento do Relatório de Serviços de ATST e da RAT para providenciar o seu aceite e autorização de faturamento pela Contratada.

26.2 Em não havendo discordância quanto a execução e aceite dos serviços a EMDEC comunicará a CONTRATADA para emissão do faturamento dos valores correspondentes, observados os termos e valores previamente aprovados.

26.3 Em havendo discordância quanto ao conteúdo do Relatório de Nível de Serviços ou da RAT a EMDEC deverá, de forma justificada, notificar e proceder a sua devolução à Contratada para correções.



26.3.1 No que caso de discordância que implique na aplicação do fator de desconto previsto no item 8.3 a EMDEC efetuará a apuração e poderá proceder sua aplicação na Nota Fiscal do mês, se houver tempo hábil, ou na nota fiscal do mês subsequente.

26.4 Recebida a Nota Fiscal com o faturamento correto, a Divisão de Tecnologia da Informação providenciará o encaminhamento para processamento e pagamento conforme as condições contratuais avençadas.

26.4.1 Eventual incorreção na Nota Fiscal implicará glosa pela EMDEC e em sua devolução à Contratada para correções, o que poderá acarretar prejuízo aos prazos de pagamentos avençados, caso a reemissão da NF pela Contratada não ocorra em tempo hábil para processamento.

27 RESPONSÁVEL POR INFORMAÇÕES TÉCNICAS

27.1 Informações e esclarecimentos técnicos relativos aos termos e condições desta contratação poderão encaminhadas ao Sr. José Wilson Ribeiro de Castro, através do telefone (19) 3772-4009



Apêndice I
Levantamento Preliminar das Demandas

Área de Negócio Requisitante: DIVISAO DE RECURSOS HUMANOS - DFH

Software Impactado: HCM

Módulo(s) Impactado(s): Administração de Pessoal

Justificativa da Necessidade:

Após a implantação do novo sistema de Gestão de Pessoas e adequação da Emdec ao e-Social, a EMDEC tomou conhecimento que, além dos atos de pessoal, que eram cadastrados no site do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo – TCESP, seria necessário enviar os dados de remuneração dos nossos empregados a um sistema chamado Audep - Fase III, que foi implementado pelo Tribunal e, para isso, deveríamos nos utilizar da ferramenta "coletor" desenvolvida pelo TCESP. Dessa forma, para atendimento à obrigatoriedade imposta pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, pendente de regularização por parte da Emdec, torna-se necessária a contratação de personalizações fundamentais à implementação das novas funcionalidades capazes de gerar os dados que serão agrupados via coletor.

Escopo Geral da Demanda:

Mapear fontes de dados existentes e possíveis novas fontes a serem criadas para atender às demandas dos layouts do AUDESP Fase III, de maneira a criar um recurso que crie de forma automatizada os arquivos em formato XML que possam ser importados pelo coletor Audep.

Principais Requisitos:

- Mapeamento das fontes de dados;
- Criação de novos campos, tabelas e telas;
- Criação do layout de exportação;
- Exportação em teste;
- Validação dos resultados;
- Treinamento;
- A atualização deverá ocorrer primeiro em ambiente de homologação do ERP na EMDEC e só depois de aprovada pela área de negócios será realizada a importação em ambiente de produção.

Responsável Técnico da Área de Negócio: LUIZ CARLOS SPINOLA SILVEIRA



Área de Negócio Requisitante: DIVISAO DE GESTAO FINANCEIRA – DFF |
DIVISAO DE COMPRAS - DFC

Software Impactado: ERP

Módulo(s) Impactado(s): Contábil

Justificativa da Necessidade:

Necessidade de desenvolvimento de Exportador para o Coletor Audesp Fase IV: interface do sistema para as etapas de liquidação e pagamento, pré-contratação (licitação), cadastro de contratos e fornecedores, ordem de compras e pagamentos;

Escopo Geral da Demanda:

Mapear fontes de dados existentes e possíveis novas fontes a serem criadas para atender às demandas dos layouts do AUDESP Fase IV, de maneira a criar um recurso que crie de forma automatizada os arquivos em formato XML que possam ser importados pelo coletor Audesp.

Principais Requisitos:

- Mapeamento das fontes de dados;
- Criação de novos campos, tabelas e telas;
- Criação do layout de exportação;
- Exportação em teste;
- Validação dos resultados;
- Treinamento;
- A atualização deverá ocorrer primeiro em ambiente de homologação do ERP na EMDEC e só depois de aprovada pela área de negócios será realizada a importação em ambiente de produção.

Responsável Técnico da Área de Negócio:

CARLOS ALBERTO AVOLIO | JACQUELINE VERA HASSUN MORAES



Área de Negócio Requisitante: DIVISAO DE GESTAO FINANCEIRA - DFF

Software Impactado: ERP

Módulo(s) Impactado(s): Contábil

Justificativa da Necessidade:

Importação da Base Legada Contábil de 2004 a 2011 para a versão atual do sistema: necessária devido ao antigo sistema ERP não ser compatível com computadores com Windows 10 que passou a ser usada na empresa a partir de julho de 2019.

Escopo Geral da Demanda:

- Importação de Base Contábil Legada do período de 2004 a 2011.
- A base legada a ter registros importados e integrados à base atual do ERP encontra-se em versão 5.6.3.8 do sistema Senior ERP, funcionando em ambiente próprio na EMDEC.

Principais Requisitos:

- Criação de nova empresa ou filial no ERP atual;
- Importação de todos os registros contábeis e respectivos planos de contas e saldos das contas existentes na versão antiga do sistema, de maneira que esses dados sejam consultados normalmente no ERP atual, bastando apenas escolher a empresa ou filial criada para esse fim;
- A importação deverá ocorrer primeiro em ambiente de homologação do ERP na EMDEC e só depois de aprovada pela área de negócios será realizada a importação em ambiente de produção.

Responsável Técnico da Área de Negócio: CARLOS ALBERTO AVOLIO



Itu, 19 de novembro de 2020.

EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S/A -
Campinas – SP

À Atenção do Sr. José Wilson Ribeiro de Castro e Jacqueline Vera Hassun Moraes

CONTRATO: 044/2017 PROTOCOLO: 006/2017 e CONTRATO: 002/2019 PROTOCOLO: 001/2018

CONTRATO: 005/2016 PROTOCOLO: 015/2015 e CONTRATO: 008/2015 PROTOCOLO: 004/2015

A proposta da empresa Senior Sistemas S/A, tem como objetivo informar a respeito da unificação dos valores do contrato de ATST (Atualização de Software e Suporte Técnico) do sistema Gestão Empresarial – ERP e Gestão de Pessoas – HCM.

Gestão Empresarial – ERP - MANUT	
Descrição do Serviço	Valor
Acertos	R\$ 45,30
Cargas	R\$ 109,66
Expedição	R\$ 89,29
Notas Fiscais de Saída	R\$ 309,43
Saída Via Balança	R\$ 45,30
Controle de Atendimento	R\$ 45,30
Controle de Transporte	R\$ 89,30
Controle de Metas	R\$ 45,30
Orçamentos	R\$ 89,30
Pedidos	R\$ 133,36
Contratos	R\$ 86,80
Cotação de Preço	R\$ 86,80
Ordens de Compra	R\$ 129,59
Solicitação de Compra	R\$ 44,02
Contratos	R\$ 89,30
Análise de Reposição	R\$ 86,80
Controle de Estoque	R\$ 300,62
Inventário	R\$ 44,02
Requisição Eletrônica	R\$ 44,02
Coleta de Produtos em Fornecedores	R\$ 44,02
Entrada via Balança	R\$ 44,02
Notas Fiscais de Entrada	R\$ 300,62
Controle de Contas Financeiras	R\$ 110,40
Fluxo de Caixa Gerencial	R\$ 110,43
Orçamentos	R\$ 55,81
Contas a Pagar	R\$ 383,20
Comissões	R\$ 55,81
Pagamento Eletrônico	R\$ 110,43
Contas a Receber	R\$ 349,06
Cobrança Escritural	R\$ 110,43
Aplicação e Financiamentos	R\$ 110,43
Caixa e Bancos	R\$ 164,97







Fluxo de Caixa	R\$	55,81
Conciliação	R\$	55,81
Contabilidade	R\$	399,49
Contabilidade Multimoeda	R\$	119,43
Arquivos Fiscais	R\$	178,52
Visões Contábeis	R\$	60,90
Arquivos Fiscais	R\$	139,79
Ciap	R\$	60,33
Escrituração	R\$	414,65
Operações e Cálculos Fiscais	R\$	178,52
Atualização Patrimonial	R\$	237,50
Controle de Bens	R\$	178,52
Inventario Patrimonial	R\$	60,33
Avaliação de Fornecedores	R\$	121,33
Controle de Documentos	R\$	80,56
Inspeções	R\$	182,39
Registros	R\$	100,97
Preparação de Orçamento	R\$	53,43
Integração Web Services/SID	R\$	274,81
EFD Reinf	R\$	21,62
Controle Financeiro	R\$	316,96
Controle Físico	R\$	106,87
Total Mensal – Gestão Empresarial – ERP	R\$	7.261,69

Gestão Empresarial – ERP – LUT		
Descrição do Serviço		Valor
eDocs - Múltiplos Documentos sem NFSe	R\$	202,28
Senior NFs-e	R\$	907,18
Integração Recebimento NF-e	R\$	302,80
Total Mensal – Gestão Empresarial – ERP	R\$	1.412,26

Gestão de Pessoas – HCM		
Descrição do Serviço	Faixa	Valor
Documentos Eletrônicos eSocial	1.000	R\$ 353,30
Administração de Pessoal	1.000	R\$ 705,37
Benefícios	1.000	R\$ 246,94
Medicina	1.000	R\$ 189,70
Segurança do Trabalho	1.000	R\$ 189,70
Ponto Eletrônico Portaria 1510	1.000	R\$ 599,02
Total Mensal – Gestão de Pessoas – HCM		R\$ 2.284,03

Total Mensal	R\$	10.957,98
---------------------	------------	------------------






TOTAL HORAS CONTRATO			
	Horas	Valor Hora	Total
Horas consultoria Remota - Treinamento, Parametrizações/Customizações (Recurso Consultor de Implantação)	3.056	R\$ 218,00	R\$ 666.208,00
Horas consultoria Presencial - Treinamento, Parametrizações/Customizações (Recurso Consultor de Implantação)	200	R\$ 290,00	R\$ 58.000,00
Total Geral:	3.256	-	R\$ 724.208,00

Vigência do Contrato:	36 meses
Validade Proposta	20 Dias a partir da Data de Emissão dessa Proposta
Próximo Reajuste:	12 Meses após Assinatura da Proposta

- Os valores de mensalidade e hora assessoria serão reajustados anualmente, percentual de reajuste IGPM/FGV acumulado dos últimos 12 meses;
- Impostos: **Inclusos (10,15%)**.







Atualização de Software e Suporte técnico

A atualização de software e suporte técnico compreende:

- ✓ O serviço de suporte técnico consiste no esclarecimento de dúvidas pontuais do(s) Sistema(s) (produto padrão), para rotinas implantadas por profissionais qualificados e certificados pela SENIOR, homologadas e em uso pelo CLIENTE.
- ✓ O serviço de suporte técnico de infraestrutura, quando houver, conforme a modalidade contratada (SaaS), será prestado de acordo com as condições previstas nos Anexos deste instrumento.
- ✓ O suporte técnico será prestado pela SENIOR por meio de ferramenta de suporte e/ou telefone, em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 08:00h às 12:00h e das 13:30h às 18:00h (horário de Brasília), exceto feriados nacionais, observadas ainda eventuais regras específicas de atendimento (SLA), se houver, conforme previsto nos Anexos deste instrumento.
- ✓ Para acesso e validade do serviço de suporte técnico, de acordo com este Contrato, o CLIENTE deverá, observadas ainda eventuais premissas adicionais previstas nos demais documentos integrantes deste Contrato:
 - a) ter instalado a versão atualizada do(s) Sistema(s), conforme Política de Ciclo de Vida das Versões (PCVV);
 - b) consultar a documentação disponibilizada pela SENIOR;
 - c) consultar a SENIOR somente através das pessoas que foram treinadas (usuários-chave) na utilização do(s) Sistema(s);
 - d) comunicar a necessidade à SENIOR, detalhando o problema identificado, o impacto, a urgência e as evidências;
 - e) participar ativamente do atendimento, fornecendo informações e, conforme o caso, acesso remoto através das ferramentas homologadas pela SENIOR, sempre que for solicitado.
- ✓ Em relação ao serviço de suporte técnico, especialmente a fim de conferir agilidade ao processo de atendimento, considera-se como boa prática que o CLIENTE:
 - a) mantenha um ambiente de homologação com a versão e os dados compatíveis com o ambiente de produção;
 - b) possua recursos de TI para atendimento de primeiro nível (atendimento aos usuários).
- ✓ Não se compreendem nos serviços de suporte técnico, e devem ser remunerados de acordo com o valor-hora dos profissionais da SENIOR, ou negociados por orçamento específico:
 - a) correção de erros, ou recuperação de arquivos, provenientes de operação e uso indevido do(s) Sistema(s), falhas de equipamento, sistema operacional e/ou instalação elétrica, ou de erros em outros programas;
 - b) serviço de atualização de versão de Sistema(s) ou de outros artefatos disponibilizados pela SENIOR, na infraestrutura do CLIENTE (não se aplica aos Sistemas na modalidade SaaS);



- c) serviço de atualização e/ou suporte técnico às customizações do CLIENTE;
 - d) serviço de conversão do(s) Sistema(s) e/ou da base de dados do CLIENTE;
 - e) serviço de instalação, configuração e/ou administração da infraestrutura fora de ambientes gerenciados pela SENIOR (Sistemas na modalidade SaaS);
 - f) serviço de implantação e/ou parametrização de rotinas, bem como de configuração de dispositivos;
 - g) serviço de acompanhamento da execução de rotinas e/ou conferência de informações do CLIENTE;
 - h) desenvolvimento e/ou alteração de funcionalidades específicas no(s) Sistema(s), solicitadas pelo CLIENTE;
 - i) treinamento de usuários do(s) Sistema(s).
- ✓ A atualização do software por parte da SENIOR compreende:
 - ✓ Correção de falhas do(s) Sistema(s), através da disponibilização de versão corrigida.
 - ✓ Atualização das funções, em decorrência de mudanças na legislação federal, estadual e municipal. Ficam excluídas das atualizações aqui pactuadas as alterações decorrentes de (i) acordos e/ou quaisquer obrigações assumidas pelo CLIENTE junto a organizações públicas e privadas, Sindicatos, Associações e outras entidades, inclusive, mas não se limitando a, dissídios e acordos coletivos; (ii) exigências de Agências Reguladoras; (iii) mudanças na legislação, bem como em qualquer ato emanado de quaisquer entes e/ou órgãos da Administração Pública Direta ou Indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, que tenha caráter específico, relacionadas às atividades ou a qualquer evento ou fato específico relativo ao CLIENTE, inclusive, mas não se limitando a, incentivos fiscais e regimes especiais.
 - ✓ Atualização tecnológica do(s) Sistema(s), fornecendo as novas versões disponibilizadas com alterações, acréscimos de rotina ou melhoria de desempenho.
 - ✓ Liberação de novas versões com melhorias e evoluções realizadas no(s) Sistema(s), liberadas periodicamente, de acordo com a Política do Ciclo de Vida das Versões (PCVV) disponível no endereço <https://documentacao.senior.com.br/>.
 - ✓ A interpretação legal das normas editadas pelo governo (legislação), e sua implementação no(s) Sistema(s) objeto desta contratação, será efetuada com base no entendimento majoritário dos usuários da SENIOR, doutrina e jurisprudência predominantes acerca do tema. Eventuais interpretações divergentes poderão ser implementadas, na condição de desenvolvimento específico para o CLIENTE, de acordo com o item 3.18.
 - ✓ Caso não haja tempo hábil para implementar as modificações legais entre a divulgação e o início da sua vigência (exigência legal), a SENIOR deverá indicar as soluções alternativas para atender, temporariamente, às exigências da nova lei, até que os módulos possam ser atualizados.
 - ✓ Todas as versões liberadas pela SENIOR serão colocadas à disposição do CLIENTE sem ônus adicional, para acesso direto a ser feito pelo próprio CLIENTE, com exceção dos Sistemas na modalidade SaaS, em que a SENIOR é responsável pela manutenção do ambiente (Cloud). O CLIENTE deverá homologar a nova versão em base teste, antes da sua utilização em base normal de produção.



- ✓ As implementações e/ou alterações no(s) Sistema(s), solicitadas pelo CLIENTE, bem como customizações específicas para o CLIENTE, serão objeto de acerto financeiro à parte, mediante apresentação dos custos correspondentes, e aprovação pelo CLIENTE.

Os serviços objeto deste instrumento serão prestados exclusivamente no âmbito da vigência contratual.

Portanto, é primordial que a negociação quanto a renovação deste contrato seja finalizada antes do término da referida vigência.

Caso isso não ocorra, a Senior, a seu critério, se reserva no direito de inativar a situação deste Contrato, e por consequência não prestar os serviços objeto do Contrato ou outros que por ventura façam parte desta relação, em especial a atualização de software e suporte técnico aos seus sistemas.

Colocamo-nos à disposição e subscrevemo-nos


Atenciosamente,

Senior Sistemas S/A
Gestão de Faturamento





TERMOS E CONDIÇÕES DE SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO PADRÃO

 Senior




1 SUPORTE PADRÃO

O Suporte padrão está coberto pelo contrato de manutenção (atualização tecnológica e suporte técnico) e compreende o atendimento aos clientes para o **esclarecimento de dúvidas**, consultas pontuais e no tratamento de incidentes nos sistemas da Senior relacionados **a erros nos produtos**.

O serviço de suporte técnico de infraestrutura, quando houver, conforme a modalidade contratada (SaaS), será prestado de acordo com as condições previstas neste documento.

Os chamados devem ser registrados por meio da ferramenta web de chamados, por onde serão tramitadas informações contendo respostas e orientações aos clientes. Com o objetivo de agilizar o atendimento e a solução de problemas, preferencialmente os clientes devem ser orientados a buscar respostas no portal de documentação, bases de conhecimento e por meio da assistente virtual SARA e, caso não consiga resolver, então faça a abertura de um chamado na ferramenta.

2 CANAIS E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

O suporte técnico será prestado pela SENIOR por meio de ferramenta de suporte e/ou telefone em dias úteis, de **segunda a sexta-feira, das 8h às 18h (horário de Brasília)**, exceto em feriados nacionais, observadas ainda eventuais regras específicas de atendimento, se houver, conforme previsto neste documento.

3 ESCOPO DE SUPORTE A PRODUTO NATIVO

Os serviços deste documento contemplam o atendimento aos produtos **nativos**, ou seja, não contemplam o atendimento a rotinas customizadas, mesmo que estas tenham sido desenvolvidas utilizando as ferramentas de customizações da Senior.

Não se compreendem nos serviços de suporte técnico, e devem ser remunerados de acordo com o valor-hora dos profissionais da SENIOR, ou negociados por orçamento específico:

- a) Correção de erros, ou recuperação de arquivos, provenientes de operação e uso indevido do(s) Sistema(s), falhas de equipamento, sistema operacional e/ou instalação elétrica, ou de erros em outros programas não administrados pela Senior;
- b) Serviço de atualização de versão de Sistema(s) ou de outros artefatos disponibilizados pela SENIOR, na infraestrutura do Cliente. A atualização do(s) Sistema(s) somente ficarão sob responsabilidade da SENIOR quando tratar-se de contratação na modalidade SaaS;
- c) Atualização e/ou suporte técnico às customizações do Cliente, mesmo que as mesmas tenham sido desenvolvidas por profissionais da Senior;
- d) Conversão do(s) Sistema(s) e/ou base de dados do Cliente;
- e) Instalação, configuração e/ou administração da infraestrutura fora dos ambientes gerenciados pela SENIOR (não aplicável aos Sistema na modalidade SaaS);
- f) Implantação e/ou parametrização de rotinas, bem como de configuração de dispositivos;
- g) Acompanhamento da execução de rotinas e/ou conferência de informações do Cliente;
- h) Desenvolvimento e/ou alteração de funcionalidades específicas no(s) Sistema(s), solicitadas pelo Cliente;
- i) Treinamento de usuários do(s) Sistema(s).

Em casos especiais, quando for constatada a necessidade de atendimento presencial, o Cliente deverá descrever detalhadamente o problema observado, bem como o dia e horário de disponibilidade dos profissionais envolvidos e equipamentos. Este atendimento não está contemplado no escopo do Suporte, portanto, o serviço deverá ser previamente autorizado pelo Cliente para faturamento adicional de horas e reembolso dos deslocamentos.



4 MATRIZ DE CRITICIDADE

Os chamados de erros de produto e dúvidas possuem prazos estipulados de acordo com a criticidade da situação. A avaliação desta criticidade é realizada de acordo com o impacto no negócio e a urgência (rapidez) com que a solução precisa ser fornecida. Esta classificação é importante para que a Central de Suporte organize as prioridades e atenda os clientes dentro de suas necessidades.

Criticidade	Dúvidas e incidentes	Correção de erros (bugs de produto)
Baixa	Dúvidas e incidentes em processo não crítico do sistema e que não representam impacto significativo ao cliente	Bugs de sistema que causam impactos pouco expressivos aos processos, permitindo que o cliente continue operando o sistema até a liberação. Incluem-se nesta criticidade erros que possuam contorno, cujo impacto para o cliente seja baixo.
Média	Dúvidas e incidentes em processo importante, mas que não requer urgência na solução, considerando que a finalização do processo pode esperar alguns dias.	Bugs de sistema que impedem parcialmente a conclusão de operações de negócio, com risco de provocar custos indiretos ou ineficiências, mas pode ser executado por meio de alternativas ou contornos sugeridos, desde que viáveis na operação de negócio do cliente.
Alta	Dúvidas e incidentes em processo crítico do sistema, que gera alto impacto na realização de entregas importantes de negócio e que precisa ser tratada com urgência.	Bugs de sistema que impedem processos de negócio de serem executados em sua plenitude, com risco de provocar custos indiretos ou ineficiências, que não há um contorno viável, mas a solução precisa ocorrer em curto prazo.
Crítica	Dúvida e incidentes em processo crítico do sistema, que gera alto impacto na realização de entregas importantes de negócio e que precisa ser respondida imediatamente, considerando possibilidade imediata de perdas e/ou danos significativos aos clientes.	Bugs que provocam a paralização de todo o sistema ou em processo crítico de negócio, com risco de perdas imediatas e/ou danos significativos ao cliente, cuja solução de contorno ainda não foi liberada.



2



5 PRAZOS DO SUPORTE A PRODUTO

Os prazos de atendimento são calculados com base no tempo total do chamado, desde a abertura até a apresentação da solução, contando o tempo conforme horário de atendimento e descontando enquanto chamado ficou aguardando retorno do cliente (pausa).

A seguir é apresentada a matriz com os prazos do suporte padrão:

Dúvidas e Incidentes	Criticidade	Prazo de solução
Define o prazo da Senior, em horas úteis (horário comercial), conforme a criticidade da situação (urgência e impacto no negócio), desconsiderando o tempo no status "Aguardando retorno do cliente".	Crítica	14 horas
	Alta	16 horas
	Média	24 horas
	Baixa	32 horas

Correção de erros (bugs de produto)	Criticidade	Prazo de solução
Define o prazo da Senior, em dias úteis (horário comercial), conforme a criticidade dos erros (urgência e impacto no negócio), desconsiderando o tempo no status "Aguardando retorno do cliente".	Crítica	2 dias
	Alta	8 dias
	Média	18 dias
	Baixa	40 dias

IMPORTANTE: Os prazos são referências e estimativas que ajudam a estabelecer expectativas de atendimento, mas podem surgir situações que exijam mais tempo do que o normal, por tratarem-se de eventos mais complexos, que tornam as análises mais prolongadas.

Os prazos de atendimento são calculados com base no horário comercial (8h às 12h e das 13h às 18h) e consideram o tempo total; desde a abertura até a solução do chamado, sem contar o tempo em que o chamado ficou aguardando seu retorno (pausa).

6 PREMISSAS E CONDIÇÕES DE ATENDIMENTO

Para acesso e validade do serviço de suporte técnico, o Cliente deverá:

- Ter instalada a versão atualizada do(s) Sistema(s), conforme Política de Ciclo de Vida das Versões (PCVV) disponível no [portal de documentação](#).
- Consultar a documentação disponibilizada pela Senior;
- Consultar a Senior somente por meio de pessoas treinadas (usuários-chave) na utilização do(s) Sistema(s);
- Comunicar a necessidade à Senior, detalhando o problema identificado, o impacto, a urgência e as evidências;
- Participar ativamente do atendimento, fornecendo informações e, conforme o caso, acesso remoto por meio de ferramentas homologadas pela Senior, sempre que for solicitado.

A fim de conferir agilidade ao processo de atendimento, considera-se boa prática que o Cliente:

- Mantenha um ambiente de homologação com a versão e os dados compatíveis com o ambiente de produção;
- Possua recursos de TI para atendimento de primeiro nível (atendimento aos usuários).



7 HORÁRIO ESTENDIDO E PLANTÃO

Em situações pontuais que o cliente requerer o atendimento fora do horário comercial, o suporte poderá atuar, desde que haja disponibilidade de pessoal para realizar os serviços.

Segunda à Sexta 18h às 08h	Plantão	75% do valor hora do suporte
	Acionamento	150% do valor hora do suporte
Sábados, Domingos e Feriados	Plantão	100% do valor hora do suporte
	Acionamento	200% do valor hora do suporte

8 INFRAESTRUTURA CLOUD/SAAS

Clientes na modalidade SaaS, possuem condições adicionais de prestação de serviços de suporte técnico, conforme itens a seguir:

8.1 DISPONIBILIDADE DE SERVIÇO CLOUD/SAAS

A Senior mantém um serviço 24x7 de monitoramento ativo em toda infraestrutura Cloud com o objetivo de garantir a máxima disponibilidade dos serviços, de acordo com os termos e condições apresentados neste documento.

Indicador	Meta	Métrica	Frequência	Apuração
Disponibilidade SaaS	97,50%	Percentual sobre o total contratado	Mensal	Mensal

8.2 PARADAS PROGRAMADAS

As paradas programadas serão previamente comunicadas ao Cliente por meio da ferramenta de chamados, e-mail ou canal de comunicação em vigor.

Exemplos de atividades que caracterizam paradas programadas:

- Manutenção do Software da Senior (Exemplo: correções de erros, ajustes, atualizações e necessidades legais);
- Reorganização do Banco de Dados (Exemplo: criação de índices);
- Aplicação de patches (Exemplo: atualizações do sistema operacional).

8.3 BACKUP E GUARDA

Sistemas de Gestão de Pessoas, Gestão Empresarial, SDE Senior, Gestão de Acesso e Segurança, Análise Gerencial e Portal Corporativo.

- Banco de Dados - backup completo diário armazenado por 15 dias (15 versões);
- Aplicações e sistema operacional - backup incremental diário com retenção máxima de 15 dias (15 versões) / backup completo semanal com retenção por 30 dias (5 versões) / backup completo mensal com retenção por 1 ano (12 versões).

Painéis Gestão de Pessoas, Processos e Painéis Nova Plataforma Gestão Empresarial, SAM, Ronda de Vigilantes e APP

- Banco de Dados – backup completo diário armazenado por 30 dias (30 versões);
- Aplicações e sistema operacional – Não se aplica, visto que não são armazenadas informações do cliente nas instâncias de aplicação.



8.4 PRAZOS DO SUPORTE A INFRAESTRUTURA SAAS

O suporte a infraestrutura SaaS funciona na modalidade 24x7, podendo ser acionado por telefone ou ferramenta de chamados.

A seguir é apresentada a matriz com os prazos do suporte a **infraestrutura SaaS**:

Incidentes	Criticidade	Prazo de solução
Aplicação ou função chave inoperante com impacto crítico em grande número de usuários e que não há contorno viável, configurando-se indisponibilidade total do serviço.	Crítica	4 horas
Aplicativo ou função chave com desempenho deteriorado, impactando um grande número de usuários ou entregas do cliente. Pode haver contorno, mas que o cliente não pode utilizar por muito tempo.	Alta	16 horas
Aplicativo ou função de menor criticidade inoperante, com algum impacto operacional ou com desempenho deteriorado, mas sem impacto imediato no fornecimento dos serviços prestados. Pode haver contorno viável que o cliente possa utilizar por algum tempo.	Média	48 horas
Incidente menor em aplicação ou função não crítica e que não afeta entregas do cliente. Pode haver contorno viável que o cliente possa utilizar por longo período de tempo.	Baixa	96 horas

Solicitações de Serviço	Criticidade	Prazo para início de atendimento
Requisição que necessita de atendimento urgente. O cliente depende desta solicitação para realizar seu trabalho ou realizar entregas urgentes de negócio.	Crítica	8 horas
Requisição que o cliente dependa desta solicitação para realizar seu trabalho ou entregas de negócio. O atendimento geralmente precisa ser realizado em até 3 dias úteis após a abertura.	Alta	16 horas
Requisição de urgência média que pode ser atendida até 5 dias úteis após a abertura	Média	24 horas
Requisição de baixa urgência que não possuem prazo específico de atendimento e podem ser acordadas com o solicitante.	Baixa	32 horas

