

---

**CONTRATO N° 010/ 2019**  
**REQUISIÇÃO DE COMPRA N° 00107/2019**  
**PROCESSO LICITATÓRIO N° 005/2019**  
**INEXIGIBILIDADE N° 003/2019**  
**PROCESSO SEI IMA.2019.00000424-83**

**INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S/A – IMA**, com sede na Rua Bernardo de Souza Campos, 42, Praça Dom Barreto, Bairro Ponte Preta, no Município de Campinas, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob nº. 48.197.859/0001-69 neste ato representada na forma do seu Estatuto Social, doravante denominada **CONTRATANTE**, de um lado, e, de outro, a empresa **TOTVS S/A**, com sede na Avenida Braz Leme, 1000, Casa Verde, na cidade de São Paulo/SP, CEP 02511-000, devidamente inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ nº. 53.113.791/0001-22, neste ato representada na forma do seu contrato social, doravante denominada **CONTRATADA**, ajustam e convencionam as obrigações e compromissos recíprocos que assumem, em consonância com a Lei Federal nº. 13.303/2016 e suas alterações e tudo mais que consta do processo administrativo epigrafado.

**CLÁUSULA PRIMEIRA**  
**DO OBJETO**

1.1. Contratação de serviços de suporte técnico, manutenção, correções e atualização legislativa, denominado SMS (Serviço de Manutenção de Software), para o Sistema TOTVS Corpore RM aderentes às licenças de uso (CDU) de propriedade da IMA – Informática de Municípios Associados S/A, pelo prazo de 48 (quarenta e oito) meses, conforme especificações detalhadas no Termo de Referência.



TOTVS

Lote / Item		Descrição do Produto / Serviço (inserir a quantidade de licenças nesta coluna)	Quantidade	Unidade
1	1	SMS FULL TOTVS TRAD SERVIÇOS correspondentes à 12 licenças de uso CDU	48	Meses
	2	SMS G.CAPITAL HUMANO TRAD SERVICO correspondente à 01 licença de uso CDU	48	Meses
	3	SMS TOTVS TEC PROCESSOR correspondentes à 04 núcleos de processador licenças de uso CDU	48	Meses

## CLÁUSULA SEGUNDA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

2.1. Os serviços de suporte técnico e manutenção, denominados SMS e que constam no objeto, objetivam promover a sustentabilidade do Sistema TOTVS Corpore RM, de forma que os usuários do sistema na CONTRATANTE possam executar as atividades previstas no Sistema para atender as demandas da CONTRATANTE, sendo que para isso, a CONTRATADA deve fornecer os Serviços com as seguintes especificações:

2.1.1. Atendimento à CONTRATANTE por telefone ou e-mail (help desk) das 07:00 às 19:00hs (horário de Brasília), de segunda à sexta-feira, excluindo-se feriados nacionais para registrar os problemas relacionados ao funcionamento do Sistema TOTVS CorporeRM, bem como fornecer a CONTRATANTE informações, diagnósticos e soluções para os problemas de forma que o problema seja sanado e a operação e/ou funcionamento do Sistema TOTVS CorporeRM seja restabelecido, evitando-se prejuízos a CONTRATANTE decorrentes de descumprimento das obrigações legais.

2.1.2. Disponibilizar para download em endereço de internet da CONTRATADA, de forma pró-ativa, sem necessidade de solicitação da CONTRATANTE, programas (executáveis, patch, scripts) e procedimentos técnicos para atualização de versões correntes e publicação de novas versões do Sistema TOTVS CorporeRM a fim de promover:

2.1.2.1. Mudanças Legais – Adaptações sistêmicas às mudanças legais e tributárias que impactam, direta ou indiretamente na utilização do Sistema TOTVS CorporeRM. As mudanças legais e tributárias devem ser implementadas e disponibilizadas pela CONTRATADA com base o entendimento legal, jurisprudencial ou doutrinário predominante.

2.1.2.2. Melhorias e Correções – Aperfeiçoamentos e correções técnicas ao Sistema TOTVS CorporeRM e/ou acrescentar-lhe novos recursos e funcionalidades pelo menos, na última versão existente do Sistema TOTVS Corpore RM.

## CLÁUSULA TERCEIRA DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

3.1. Manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições estabelecidas no contrato e em seus anexos, executando fielmente o contrato em conformidade com as cláusulas acordadas e normas estabelecidas.





- 3.2. Seguir normas, políticas e procedimentos da CONTRATANTE, no que concerne a execução do objeto, de forma a não interferir no bom andamento da rotina de funcionamento das operações da CONTRATANTE, inclusive, quando estiver fornecendo serviços, deverá observar as normas e regulamentos referentes à segurança, higiene e medicina do trabalho.
- 3.3. Comunicar tempestivamente à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade com os produtos entregues ou que foram ofertados, tais como mudanças de tecnologias, descontinuidade de versões, entre outros, que possam impactar os objetivos da CONTRATANTE, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários.
- 3.4. Comunicar tempestivamente à CONTRATANTE, por escrito, quaisquer anormalidades que ponham em risco o êxito e o cumprimento dos prazos de entregas, de produtos e serviços, propondo as ações corretivas necessárias.
- 3.5. Na execução dos serviços de capacitação e na instalação e configuração dos produtos, a CONTRATANTE deverá usar de mão de obra especializada, qualificada, compatível e em quantidade suficiente ao atendimento do objeto contratado.
- 3.6. Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e a quaisquer outras derivadas ou conexas com o contrato, ficando, ainda, para todos os efeitos legais, inexistente qualquer vínculo empregatício entre seus colaboradores e/ou preposto e a CONTRATANTE.
- 3.7. Manter, e apresentar se solicitado, todas as condições de habilitação jurídica, fiscal e trabalhista, que ensejaram sua contratação, devidamente atualizadas, durante toda a vigência do contrato, sob pena de retenção de pagamentos, até sua regularização, sem ônus para a CONTRATANTE, bem como a aplicação das demais penalidades.
- 3.8. Assumir total responsabilidade pelo sigilo das informações e dados, contidos em quaisquer mídias e documentos, que seus empregados ou prepostos vierem a obter em função dos serviços prestados à CONTRATANTE, respondendo pelos danos que venham a ocorrer pela divulgação indevida de informações da CONTRATANTE.
- 3.9. Caso seja necessário, durante a implantação e configuração dos softwares contratados, fazer uso de softwares de terceiros que possuam custo de licenciamento, a CONTRATADA deverá obter previamente autorização do gestor do contrato por escrito para utilizá-los, sendo que, os custos decorrentes dessas licenças correrão por conta da CONTRATADA.
- 3.10. Designar funcionário ou preposto como Gestor de Contrato que terá como responsabilidade, assegurar que todos estejam cientes de suas responsabilidades, conforme o acordado e especificado no Contrato.
- 3.11. A CONTRATADA garante à CONTRATANTE que as ferramentas de softwares que forem utilizadas pela CONTRATADA na execução do objeto contratado, produto ou serviços, mesmo que essas sejam instaladas nos equipamentos servidores e/ou computadores da CONTRATANTE, não infringem quaisquer patentes, direitos autorais, trade-secrets, direitos de propriedade ou de qualquer política de licença de software.
- 3.12. Caso algum software ou outro insumo utilizado pela CONTRATADA, na execução do objeto contratado, venha a ser motivo de ação judicial em que se discuta a infringência de patentes, direitos autorais ou trade-secrets, a CONTRATADA garante à CONTRATANTE que assumirá a direção da defesa em juízo, responsabilizando-se pelos honorários advocatícios, custas processuais, bem como por todo e qualquer prejuízo.



- 3.13. Fornecer os produtos/serviços com eficiência e eficácia, em perfeitas condições, atendendo a todas as exigências contidas no Termo de Referência, assumindo como exclusivamente seus todos os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.
- 3.14. Em havendo necessidade, aceitar os acréscimos ou supressões nos quantitativos que se fizerem indispensáveis, sempre nas mesmas condições da proposta, na forma do preceituado no art. 81, § 1º, da Lei nº 13.303/2016.
- 3.15. Ressarcir os eventuais prejuízos causados à CONTRATANTE e/ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidades cometidas na execução dos serviços contratados ou por extravio, roubo ou furto de quaisquer bens.
- 3.16. Abster de veicular publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE.
- 3.17. O preposto ou representante da CONTRATADA deverá participar na sede da CONTRATANTE da reunião de inicialização da contratação, quando convocado pela CONTRATANTE.
- 3.18. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo agente fiscalizador e/ou gestor do contrato, os produtos/serviços entregues ou efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções que estiverem em desacordo com as especificações e proposta da CONTRATADA.
- 3.19. Manter em sigilo sob todos os dados fornecidos pela CONTRATANTE. São consideradas como informações confidenciais todos os documentos, informações, conhecimentos e dados, sejam eles comerciais, técnicos ou de qualquer natureza, tangíveis ou em formato eletrônico, que, no curso da execução das atividades da CONTRATADA venham a ser revelados pela CONTRATANTE, com o fim de fornecer elementos para o pleno cumprimento do Contrato. A CONTRATADA deverá firmar Acordo Individual de Manutenção do Sigilo das Informações com seus empregados de modo a formalizar esta questão.
- 3.20. Declarar expressamente que os preços contidos na proposta incluem todos os custos e despesas, tais como custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxa de administração, materiais, encargos sociais e trabalhistas, seguros, transporte, lucro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto.
- 3.21. Efetuar a manutenção, suporte técnico e atualização dos programas de acordo com as especificações do objeto, informando à CONTRATANTE todas as mudanças ocorridas, mesmo que estas não alterem a execução do contrato.
- 3.22. Coordenar e acompanhar a execução dos serviços, prestando orientação técnica necessária aos profissionais da CONTRATANTE.
- 3.23. Executar com o mais alto padrão de qualidade, eficiência e produtividade, todos os serviços contratados, respeitando as especificações técnicas e os prazos.
- 3.24. Garantir que todos os serviços de sua exclusiva responsabilidade sejam executados por técnicos especializados e treinados nas respectivas especialidades.
- 3.25. Atender prontamente o pedido de substituição de funcionários que porventura a CONTRATANTE venha a solicitar, desde que devidamente justificada.
- 3.26. Responsabilizar-se integralmente pela equipe de profissionais por si contratada para a execução dos serviços, desonerando a CONTRATANTE de qualquer ônus civil ou trabalhista.





- 3.27. Apresentar durante a execução do contrato, se solicitados, documento que comprovem estar cumprindo a legislação em vigor, em especial, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, tributários, fiscais e comerciais.
- 3.28. Executar os serviços dentro dos prazos estipulados pela CONTRATANTE.
- 3.29. Responder pelos serviços que executar na forma da Lei.
- 3.30. Elaborar dentro da melhor técnica e qualidade, os serviços necessários à realização do objeto.
- 3.31. Responsabilizar-se por quaisquer ônus decorrentes de eventuais imprevistos relacionados à execução e entrega do objeto contratado, a não ser na hipótese de culpa da CONTRATANTE.

#### CLÁUSULA QUARTA

##### DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 4.1. Fornecer à CONTRATADA todas as informações necessárias à realização dos serviços ou fornecimento dos produtos, devendo especificar os detalhes necessários à perfeita consecução dos mesmos;
- 4.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas;
- 4.3. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos produtos ou serviços recebidos com as especificações constantes do Termo de Referência e da proposta apresentada pela CONTRATADA, para fins de aceitação e recebimento definitivo;
- 4.4. Efetuar o pagamento nas condições e preços ajustados;
- 4.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada;
- 4.6. Rejeitar os produtos e/ou a prestação dos serviços que estejam em desacordo às especificações constantes no Termo de Referência.
- 4.7. Nomear gestor/agente fiscalizador do contrato, que será responsável pela fiscalização e controle da execução dos serviços ou fornecimento e exigirá o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela CONTRATADA.
- 4.8. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no fornecimento dos produtos/serviços, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias para substituição, reparo ou correção.
- 4.9. A CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente objeto, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.
- 4.10. Realizar a reunião de inicialização da contratação com a CONTRATADA, se julgar necessário.
- 4.11. Dar à CONTRATADA as condições necessárias a regular a execução do contrato.
- 4.12. Comunicar a transferência/mudança do local de instalação do programa com no mínimo, 10 (dez) dias úteis de antecedência.



- 4.13. Manter relação atualizada do local de instalação dos equipamentos contratados.
- 4.14. Indicar 01 (uma) pessoa de seu quadro funcional, para estabelecer contato com a CONTRATADA sobre o objeto.
- 4.15. Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços;
- 4.16. Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela CONTRATADA;
- 4.17. Zelar para que durante toda a vigência do contrato sejam mantidas, em compatibilidade com as obrigações assumidas pela CONTRATADA, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

#### **CLÁUSULA QUINTA DA GARANTIA E SUPORTE**

- 5.1. Os serviços de Suporte Técnico e Manutenção (SMS) contratados deverão estar disponíveis durante a vigência do contrato.
- 5.2. Caso a CONTRATANTE notifique a CONTRATADA por escrito de uma suspeita de não-conformidade e a CONTRATADA confirme sua existência, a CONTRATADA fará o possível para repará-la, ou ainda, caso isso não seja possível, providenciará a substituição do software.
- 5.3. A CONTRATADA garante o cumprimento do Acordo de Nível de Serviços (SLA) descrito no (Anexo B).

#### **CLÁUSULA SEXTA DA VIGÊNCIA E ACEITAÇÃO DO OBJETO**

- 6.1. O prazo de vigência do contrato é de 48 (quarenta e oito) meses, contados a partir de 10 de Maio de 2019, podendo ser prorrogado por acordo entre as partes, em conformidade com o estabelecido na Lei Federal n.º 13.303/2016 e alterações posteriores.
  - 6.1.1. A prestação do serviço somente poderá (ão) ser iniciado(s) após a emissão e envio do Pedido de Compra à CONTRATADA, bem como, após realizada a reunião de inicialização do contrato entre os representantes da CONTRATANTE e da CONTRATADA, quando necessário, a critério da CONTRATANTE.
- 6.2. Caso no prazo estipulado para início dos serviços, haja indisponibilidade por parte da CONTRATANTE, será acordada nova data para início da prestação dos serviços com a CONTRATADA.
- 6.3. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta da CONTRATADA, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo de até 05 (cinco) dias corridos, a contar da notificação da CONTRATADA, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.





**CLÁUSULA SÉTIMA**  
**DO REAJUSTE**

7.1. Em caso de prorrogação contratual, os preços descritos no contrato poderão ser reajustados anualmente, mediante solicitação formal da contratada com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, contendo justificativas para análise, em sendo aprovado pela CONTRATANTE, poderá ser aplicado a variação do **índice IGPM/FGV** (índice Geral de Preços do Mercado) ou outro que vier a substituí-lo, considerando a data da proposta comercial.

**CLÁUSULA OITAVA**  
**DO VALOR CONTRATUAL**

8.1. O valor global deste contrato é de **R\$ 129.845,28 (cento e vinte nove mil, oitocentos e quarenta e cinco reais e vinte oito centavos)**.

8.2. O preço constituirá, a qualquer título, a única e completa remuneração pela execução do objeto.

**CLÁUSULA NONA**  
**DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

9.1. Os CONTRATANTES estabelecem Acordo de Nível de Serviço, o qual possui indicadores que deverão ser medidos, conforme estabelecido no Anexo B.

**CLÁUSULA DÉCIMA**  
**DAS CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO**

10.1. Antes da emissão da Nota Fiscal, a contratada deverá apresentar ao Agente Fiscalizador/Gestor do Contrato Relatório de Avaliação da Prestação de Serviços (Anexo A) listando os serviços realizados no período para a conferência, bem como avaliação das atividades relacionadas no Acordo de Nível de Serviço, quando for o caso.

10.2. Com a apresentação do Relatório elencado no subitem 10.1, o Agente Fiscalizador/Gestor do Contrato terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis para analisar, validar e aprovar o documento apresentado e autorizar a emissão da nota fiscal.

10.3. Caso o Relatório exigido no item 10.1 seja rejeitado, será devolvido para as correções necessárias, com as informações que motivaram a rejeição, contando-se novo prazo para análise, a partir da data de sua reapresentação com as correções.

10.4. A rejeição do Relatório de Avaliação da Prestação dos Serviços, em hipótese alguma servirá de pretexto para que a CONTRATADA interrompa o fornecimento e/ou a execução do serviço.

10.5. Após a aprovação do Relatório descrito no item 10.1, a CONTRATADA estará autorizada a emitir nota fiscal em moeda nacional, correspondente ao fornecimento do(s) produto(s)/serviço(s).

10.6. A nota fiscal/fatura deverá constar:



a) Necessariamente: a razão social e o endereço completo da CONTRATANTE, a descrição detalhada e os valores unitários e totais do(s) produto(s)/serviço(s);

b) Preferencialmente: a identificação do número do processo licitatório que deu origem à contratação e o número do Pedido de Compra.

10.6.1. A nota fiscal em sua via original deverá ser entregue para INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S/A – IMA, endereço Rua Bernardo de Souza Campos, 42, Praça Dom Barreto, Bairro Ponte Preta, Campinas/SP, CEP 13041-390, telefone (19) 3755-6500. Para as notas fiscais emitidas eletronicamente, as mesmas deverão ser encaminhadas para o email: [fiscal@ima.sp.gov.br](mailto:fiscal@ima.sp.gov.br).

10.6.2. A CONTRATANTE terá 05 (cinco) dias úteis a contar da apresentação da nota fiscal/fatura, para aceitá-la ou rejeitá-la.

10.6.2.1. A nota fiscal/fatura não aprovada será devolvida para as correções necessárias, com as informações que motivaram a sua rejeição, contando-se o prazo para pagamento, a partir da data de sua reapresentação com as correções.

10.6.2.2. A devolução da nota fiscal/fatura não aprovada, em hipótese alguma servirá de pretexto para que a CONTRATADA interrompa o fornecimento e/ou a execução do serviço.

10.6.3. Caso o serviço do objeto desse instrumento se enquadre nas legislações do ISSQN, do Imposto de renda, previdenciária, PIS/PASEP, COFINS e CSLL, a CONTRATADA ficará sujeita ao seu cumprimento.

10.6.3.1. Se a CONTRATADA estiver estabelecida na cidade de Campinas/SP, a CONTRATANTE irá reter e recolher na fonte o valor correspondente ao ISSQN, por substituição tributária, de acordo com a legislação municipal em vigor. Se a CONTRATADA estiver estabelecida fora da cidade de Campinas/SP, a mesma deverá providenciar seu cadastro no CENE – Cadastro de Empresas não Estabelecidas em Campinas, conforme o artigo 1º da Instrução Normativa DRM/GP nº 001 de 02 de julho de 2012, para que não haja retenção do ISSQN.

#### 10.7. Do Pagamento

10.7.1. O valor faturado será correspondente aos serviços efetuados **dentro do mês de referência**, com base na(s) medição(ões) efetuada(s) e aprovado(s) pelo Agente fiscalizador e/ou Gestor do Contrato, após a execução dos serviços e apresentação das correspondentes notas fiscais. A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA no prazo de 20 (vinte) dias corridos a partir da data de aceite da nota fiscal.

10.7.2. Quando o dia do vencimento cair em dias não úteis, ou seja, aos sábados, domingos ou feriados, o pagamento será realizado no primeiro dia útil subsequente.

10.7.3. Por eventuais atrasos de pagamento, a CONTRATANTE pagará multa de mora a base de 1% (um por cento) e juros de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculado sobre o valor devido a partir do dia imediatamente posterior a data do vencimento da nota fiscal.

10.7.4. Os pagamentos serão efetuados, através de crédito em conta-corrente da CONTRATADA, por ela indicada, preferencialmente do Banco do Brasil.

10.7.5. As notas fiscais não poderão ser negociadas ou dadas em garantia a terceiros

#### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA





## DA RESCISÃO CONTRATUAL

11.1. O contrato poderá ser rescindido, de pleno direito, nos casos seguintes casos:

11.1.1. Inexecução total ou parcial do contrato;

11.1.2. Subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação;

11.1.3. Desatendimento das determinações regulares do Gestor do Contrato/Agente Fiscalizador do Contrato, no acompanhamento e fiscalização durante a execução do objeto;

11.1.4. Reiteração de faltas na sua execução, após as determinações do Gestor do Contrato/Agente Fiscalizador do Contrato;

11.1.5. Decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;

11.1.6. Dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;

11.1.7. Alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATANTE ou CONTRATADA que prejudique a execução do contrato;

11.1.8. Razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinado o CONTRATANTE e exaradas no processo administrativo a que se refere este contrato;

11.1.9. Acréscimo e/ou Supressão, por parte da Administração, de serviços ou compras, acarretando modificação do valor inicial do contrato além do limite permitido no § 1º do art. 81 da Lei nº 13.303/2016;

11.1.10. Suspensão de sua execução, por ordem escrita da Administração, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado a CONTRATADA, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação, conforme o artigo 78, inciso XIV da Lei nº 13.303/2016;

11.1.11. Ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

11.2. A rescisão do contrato poderá ser:

11.2.2. Amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração;

11.2.3. Judicial, nos termos da legislação.

## CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA

### DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. Sem prejuízo do disposto nos artigos 82, 83 e 84 da Lei nº 13.303/2016, havendo irregularidades no fornecimento do objeto, em que a CONTRATANTE não der causa, pela inexecução total ou parcial do objeto deste Contrato a CONTRATADA, garantida a defesa prévia, ficará sujeita às penalidades de acordo com os seguintes critérios:



12.1.1. Advertência;

12.1.2. Pelo **atraso na execução do objeto: multa moratória** equivalente a até 2% (dois por cento) do valor do Pedido de Compra, por dia de atraso, admitindo-se no máximo 10 (dez) dias de atraso, após o que poderá ser caracterizada a inexecução total do objeto, a critério da contratante;

12.1.3. **Pela inexecução total ou parcial: multa indenizatória** de até 20% (vinte por cento) do valor global do Pedido de Compra, sem prejuízo da cobrança da multa moratória prevista no item 12.1.2., a critério da Contratante;

12.1.3.1. A multa indenizatória decorrente de configuração de inexecução parcial ou total do objeto poderá ser cumulada com as demais penalidades previstas em lei ou no presente contrato, uma vez que possuem caráter de sanção administrativa.

12.1.3.1.1. A multa indenizatória prevista anteriormente não exime a CONTRATANTE da reparação de eventuais perdas e danos que seu ato punível venha a acarretar à CONTRATANTE.

12.1.3.2. A configuração da inexecução total ou parcial ensejará, a critério da Contratante, a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em lei ou regulamento;

12.1.4. Impedimento de licitar e contratar com a IMA, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das penalidades previstas nos artigos 82, 83 e 84 da Lei nº 13.303/2016;

12.2. Se o valor da multa ou indenização devida não for recolhido, será automaticamente descontado do preço a que a Contratada vier a fazer jus, acrescido de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, ou quando for o caso, cobrado judicialmente.

12.3. A cobrança das multas previstas em lei não exclui o direito da Informática de Municípios Associados S/A - IMA de requerer eventuais indenizações pelos danos causados pela empresa Contratada em decorrência da presente contratação, desde que devidamente comprovados e garantida a ampla defesa da Contratada.

12.4. As sanções previstas nos itens 12.1.1 e 12.1.4, poderão ser aplicadas juntamente com as do item 12.1.3, devendo a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, ser apresentada no prazo de 10 (dez) dias úteis.

### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA

#### DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

13.1. A CONTRATADA compromete-se, mesmo após o término do presente contrato, a manter completa confidencialidade e sigilo sobre quaisquer dados ou informações obtidas em razão do presente contrato, reconhecendo que não poderão ser divulgados ou fornecidos a terceiros, salvo com expressa autorização, por escrito, da CONTRATANTE.

13.2. A CONTRATADA será responsável, civil e criminalmente, por quaisquer danos causados à CONTRATANTE e/ou a terceiros em virtude da quebra da confidencialidade e sigilo a que está obrigada.

### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA

#### DA ANTICORRUPÇÃO





14.1. Na execução do presente Contrato é vedado à Contratante e à Contratada, na pessoa de seus dirigentes, empregados, colaboradores, gestores e prepostos:

- a) Prometer, oferecer, dar ou se comprometer a dar, aceitar ou se comprometer a aceitar, direta ou indiretamente, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou benefícios de qualquer espécie, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma a ele não relacionada.
- b) Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;
- c) Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;
- d) Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato; ou
- e) De qualquer maneira fraudar o presente Contrato; assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (conforme alterada), do Decreto nº 8.420/2015 (conforme alterado), do U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (conforme alterado) ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis (“Leis Anticorrupção”), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA**

##### **PARTES INTEGRANTES DESTE CONTRATO**

15.1. Fazem parte integrante deste contrato o Termo de Referência, bem como a Proposta Comercial, o Acordo de Nível de Serviço e o Relatório de Avaliação de Prestação de Serviços.

15.2. Caso haja conflito entre a proposta da CONTRATADA apresentada no certame e o presente contrato prevalecerá o último.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA**

##### **DO FORO**

16.1. Fica eleito o foro da Comarca de Campinas/SP, para dirimir as eventuais dúvidas surgidas na execução deste contrato, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA**

##### **FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

17.1. Este instrumento é regido pelas cláusulas e condições aqui previstas e pela Lei nº 13.303/2016 e suas alterações.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA**

##### **DISPOSIÇÕES FINAIS**



18.1. Por estarem assim justas e contratadas, firmam as partes este instrumento em duas vias de igual teor, na presença das duas testemunhas adiante identificadas.

Campinas, 09 de Maio de 2019.

**INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S/A – IMA**

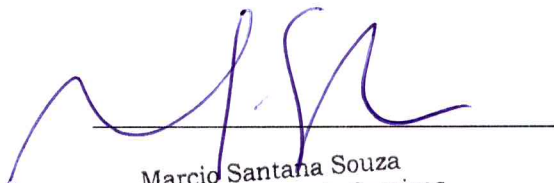


Fernando Eduardo M. C. Garnero  
Presidente

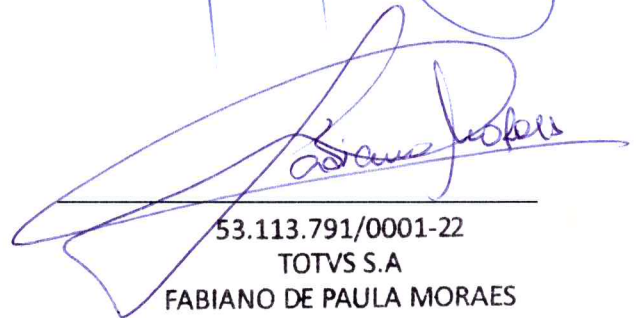
TOTVS S/A



MARIO A. G. GUERREIRO  
Diretor Administrativo  
Financeiro

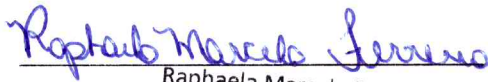


Marcio Santana Souza  
Gerente Executivo de Serviços  
CPF: 727.526.451-04  
RG: 144.400.67

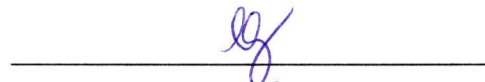


53.113.791/0001-22  
TOTVS S.A  
FABIANO DE PAULA MORAES  
Setor Público

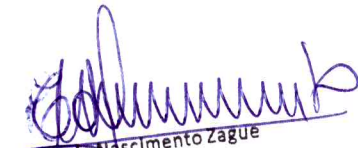
**TESTEMUNHAS**



Raphaela Marcela Ferreira  
Nome: Executiva de Soluções de Negócios  
CPF: 401.201.518-47  
RG: 30.370.675-2



Nome: Elaine Cristina Cruz  
RG: 22 939 408-5



Edna do Nascimento Zague  
Gerente de Recursos Humanos



André Luis Ferreira  
Gerente de Suprimentos





**TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO**

**CONTRATANTE: INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S/ A – IMA**

**CONTRATADA: TOTVS S/A**

**CONTRATO Nº 010/2019**

**OBJETO:** Contratação de serviços de suporte técnico, manutenção, correções e atualização legislativa, denominado SMS (Serviço de Manutenção de Software), para o Sistema TOTVS Corpore RM aderentes às licenças de uso (CDU) de propriedade da IMA – Informática de Municípios Associados S/A pelo prazo de 48 (quarenta e oito) meses.


**ADVOGADO(S):** Dra. Luana Moisés Ferreira Maciel.

Na qualidade de Contratante e Contratado, respectivamente, do Termo acima identificado, e, cientes do seu encaminhamento do TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO, para fins de instrução e julgamento, damos-nos por CIENTES e NOTIFICADOS para acompanhar todos os atos da tramitação processual, até julgamento final e sua publicação e, se for o caso e de nosso interesse, para, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito da defesa, interpor recursos e o mais que couber.

Outrossim, estamos CIENTES, doravante, de que todos os despachos e decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, de conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, precedidos de mensagem eletrônica aos interessados.


Campinas, 09 de maio de 2019.

**INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S/ A – IMA**

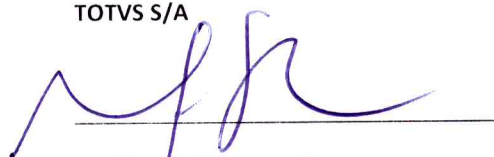
  
Fernando Eduardo M. C. Garnero

E-mail institucional: contratos@ima.sp.gov.br

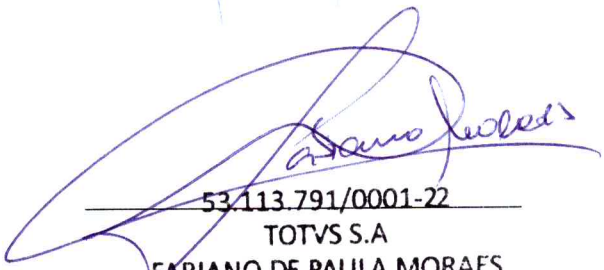
E-mail pessoal:

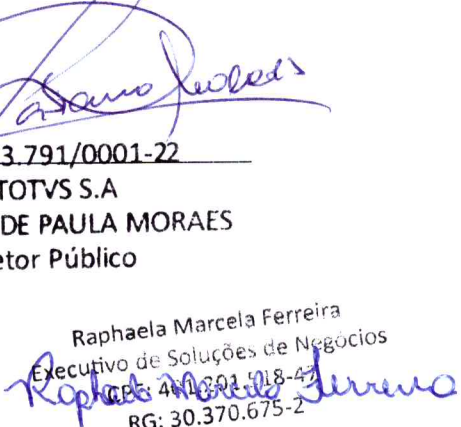
  
MARIO A. G. GUERREIRO  
Diretor Administrativo  
Financeiro

**TOTVS S/A**

  
Marcio Santana Souza  
Gerente Executivo de Serviços

E-mail institucional: contratos@total.com.br  
CPF: 727.526.451-04  
E-mail pessoal: 014.400.67

  
53.113.791/0001-22  
TOTVS S.A  
FABIANO DE PAULA MORAES  
Setor Público

  
Raphaela Marcela Ferreira  
Executivo de Soluções de Negócios  
CPF: 40.301.918-42  
RG: 30.370.675-2



**Anexo A - RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

<b>Unidade:</b>		<b>Competência:</b>		
<b>Contratada:</b>				
<b>Contrato n.º</b> _____	<b>Objeto:</b> Contratação de serviços de suporte técnico, manutenção, correções e atualização legislativa, denominado SMS (Serviço de Manutenção de Software), para o Sistema TOTVS Corpore RM aderentes às licenças de uso (CDU) de propriedade da IMA – Informática de Municípios Associados S/A pelo prazo de 48 (quarenta e oito) meses.			
	<b>Item</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>Obs.:</b>
<b>Observações Gerais:</b>				
<b>Data de Validação:</b> ____/____/____				

- ( ) Atesto que os documentos relacionados acima foram devidamente conferidos e validados de acordo com o estipulado no processo de contratação.
- ( ) Autorizo o fornecedor a emitir a nota fiscal.
- ( ) Foram encontradas irregularidades nos documentos em que a resposta foi negativa. O fornecedor deverá regularizar e submeter a documentação novamente para apreciação.

\_\_\_\_\_

**Agente Fiscalizador do Contrato**





## ANEXO B - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA – Service Level Agreement)

1.1. A CONTRATADA deverá atender e resolver as solicitações de suporte da CONTRATANTE, após abertura de chamado técnico através do canal disponibilizado, de acordo com a seguinte tabela:

Severidade	Descrição	Características	Tempo de Solução / Atendimento	Tempo de Solução / Manutenção
Crítica	Função não pode ser usada e causa um impacto crítico nas operações dos usuários finais na execução da tarefa. Não há nenhum paliativo disponível ou está ocorrendo corrupção de dados.	<ol style="list-style-type: none"> <li>O sistema trava</li> <li>Funcionalidade crítica não disponível</li> <li>Perda de dados ou corrupção de dados</li> <li>Grande número de usuários finais bloqueados do trabalho</li> <li>O impacto está aumentando rapidamente</li> </ol>	08 horas (úteis)	16 horas (úteis)
Alta	Função pode se usada com restrições severas. Pode ser necessária uma intervenção manual ou procedimento paliativo.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Algumas funções do sistema não estão disponíveis</li> <li>Menor degradação do desempenho</li> <li>Um pequeno número de usuários impactados</li> <li>O impacto não está aumentando</li> </ol>	16 horas (úteis)	20 horas (úteis)
Média	A função pode ser usada com restrições menores. Não é crítica para a realização de tarefas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Comportamento incorreto do produto sem impacto</li> <li>Pergunta ou aprimoramento do Sistema</li> </ol>	30 horas (úteis)	40 horas (úteis)
Baixa	Pouco impacto na execução de tarefa, erro de ortografia, navegação de telas ou outros problemas de visualização.	-	40 horas (úteis)	80 horas (úteis)
--	<b>Indisponibilidade dos canais de atendimento</b>	Impossibilidade de abrir chamado para suporte na CONTRATADA.	-	04 horas (úteis)
--	<b>Suporte para configuração dos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Instalação e/ou configuração inicial dos</li> </ol>	30 horas (úteis)	40 horas

	<b>softwares:</b> Não há impactos ao negócio e a produtividade dos usuários.	softwares contratados. 2. Orientação na elaboração de projetos, dashboards, e outros recursos disponíveis nos softwares contratados		(úteis)
--	--	--	--	---------

1.2. Além dos casos previstos em lei, a CONTRATADA poderá sofrer penalidades nos casos de não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço - ANS. A tabela a seguir apresenta o percentual de penalidade correspondente a taxa de resolução dos chamados técnicos abertos:

Tempo de Solução / Atendimento	Penalidade
Superior até 10% do prazo estipulado na tabela de severidade	A CONTRATADA será advertida e deverá apresentar plano de ação para evitar nova ocorrência.
Superior entre 11% e 20% do prazo estipulado na tabela de severidade	A CONTRATADA será penalizada com multa de 5% (cinco por cento) do valor da fatura mensal e deverá para promover ação para evitar nova ocorrência.
Superior entre 21% e 30% do prazo estipulado na tabela de severidade	A CONTRATADA será penalizada com multa de 10% (dez por cento) do valor da fatura mensal e deverá para promover ação para evitar nova ocorrência.
Superior a 30% do prazo estipulado na tabela de severidade	O presente contrato será passível de cancelamento devido ao não cumprimento do SLA.

A penalidade incidirá sobre a proporção de 1/12 (um doze avos) do valor total do do Objeto, garantindo-se o contraditório e a ampla defesa da CONTRATADA, sem prejuízo da incidência das demais penalidades previstas no Edital e no Contrato.

Somente serão considerados para efeito de penalidades, os chamados que não tenham como causa o mau uso da SOLUÇÃO pela CONTRATANTE, e/ou falhas no ambiente técnico da CONTRATANTE, tais como indisponibilidade da internet e instabilidade nos ambientes computacionais que hospedam a SOLUÇÃO contratada, sob responsabilidade da CONTRATANTE.

Os cálculos de descumprimento serão feitos mensalmente, utilizando a informação correspondente ao mês anterior, subtraindo o indicador medido do indicado desejado e aplicando automaticamente a tabela de penalidades, sem necessidade de intimação prévia da CONTRATADA.

O valor das penalidades será informado à CONTRATADA, para que esta efetue o desconto na fatura seguinte ou para que faça pagamento de multa à CONTRATANTE, assim:

- Os valores devidos, a título da penalidade por descumprimento do ANS, serão descontados previamente pela CONTRATADA, na fatura da parcela do mês subsequente ao da ocorrência e apuração do descumprimento do ANS.
- Caso não houverem parcelas restantes a pagar pela CONTRATANTE à CONTRATADA, em razão da aquisição do Objeto deste Termo, então a CONTRATADA, em caso de penalização por descumprimento do ANS, deverá ressarcir a CONTRATANTE, o valor correspondente à penalidade aplicada, dentro do prazo de até 15 (quinze) dias corridos do recebimento da notificação para pagamento da penalidade.

Fica estabelecido entre as partes que o eventual descumprimento do presente ANS pela CONTRATADA, em **Tempo de Solução / Atendimento** que forem superiores a 30% (trinta por





cento) durante qualquer mês e por, pelo menos, 02 (dois) meses consecutivos, poderá acarretar na rescisão contratual, por culpa da CONTRATADA, a critério da CONTRATANTE, garantindo-se o contraditório e a ampla defesa da CONTRATADA, sem prejuízo da incidência das demais penalidades previstas na Lei, no Edital e no Contrato.



