



INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS  
Rua Bernardo de Sousa Campos, nº 42 - Bairro Ponte Preta - CEP 13041-390 - Campinas - SP

Inf. Mun. Assoc./IMA-DP/IMA-DP-GJ

## CONTRATO

Campinas, 15 de maio de 2019.

**CONTRATO Nº 011/ 2019**

**REQUISIÇÃO DE COMPRA Nº 00019/2019**

**PEDIDO DE COMPRA Nº 5444**

**PROCESSO SEI IMA. 2018.00002008-10**

**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 **VALESOFT INFORMÁTICA SS LTDA.**, com sede na Rua João José de Macedo, 340, sala 404, 4º andar, Centro, na cidade de Jacareí/SP, CEP 12.327-030, devidamente inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica CNPJ nº 65.040.693/0001-91, 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 empresa especializada para prestação de serviços de Manutenção preventiva, corretiva e evolutiva do software de emissão de nota fiscal eletrônica modelo 21 e 22, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.2. Síntese dos itens, quantidades e unidades

| Lote | Item | Descrição do Produto / Serviço   | Quantidade | Unidade |
|------|------|--|------------|---------|
| I    | 1    | Manutenção preventiva, corretiva e evolutiva do software para emissão de nota fiscal eletrônica modelos 21 e 22. | 60,00      | Meses   |

## CLÁUSULA SEGUNDA

### DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

2.1. A mensalidade do Sistema visa garantir a emissão das notas fiscais de telecomunicações modelos 21/22 para faturamento devido ao fornecimento do serviço SCM e para auxiliar no atendimento de suas obrigações acessórias aos respectivos órgãos conforme Convênio 115/03 e Portaria CAT 79/2003 e suas

alterações. Além da manutenção preventiva, corretiva e evolutiva, contemplando todas as atualizações periódicas necessárias para seu uso.

2.2. O serviço é composto por 01 licença com a capacidade de até 04 usuários em rede.

2.3. Caso for necessário, deverá ser realizado treinamento ministrado pela CONTRATADA, presencial ou à distância com data e horário agendado, para capacitação completa dos usuários a todas as funções disponíveis no software para o aproveitamento integral da ferramenta.

2.4. Média de documentos fiscais emitidos por mês é de 50 notas fiscais.

2.5. O serviço consiste em manter os sistemas já utilizados, portanto, não poderá haver interrupção no seu acesso.

## **CLÁUSULA TERCEIRA**

### **DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

3.1. Fornecer o serviço com eficiência e eficácia, atendendo a todas as exigências contidas neste contrato, no Termo de Referência e na proposta apresentada pela CONTRATADA, assumindo como exclusivamente seus, todos os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto;

3.2. Responsabilizar-se por todas as despesas diretas ou indiretas, tais como: salários, transportes, encargos sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários e de ordem de classe, indenizações e quaisquer outras que forem devidas aos seus empregados no desempenho dos serviços objeto do contrato, ficando a CONTRATANTE isenta de qualquer vínculo empregatício com os mesmos;

3.3. 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;

3.4. Ressarcir os eventuais prejuízos diretos ou indiretos causados à CONTRATANTE e/ou a terceiros, provocados por culpa, dolo, ineficiência ou irregularidades cometidos por seus empregados e ou terceiros contratados na execução dos serviços contratados, ou por extravio, roubo ou furto de quaisquer bens, não excluindo ou reduzindo esta responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento realizado pelo CONTRATANTE;

3.5. Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando na execução do contrato, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados e/ou terceiros no desempenho da prestação de serviços ou em conexão com ele, ainda que acontecido nas dependências da CONTRATANTE.

3.6. 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;

3.7. Executar os serviços dentro dos prazos estipulados pela CONTRATANTE;

3.8. Manter durante toda a execução do contrato as obrigações assumidas, bem como as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de contratação;

3.9. A CONTRATADA garante à CONTRATANTE que os produtos ofertados são licenciados por seus fabricantes e não infringem quaisquer patentes, direitos autorais ou trade-secrets;

3.10. Caso os produtos e/ou serviços ofertados venham a ser objeto 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;

- 3.11. 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;
- 3.12. Apresentar à Contratante, quando necessário, a relação nominal dos empregados que adentrarão ao local de execução do objeto;
- 3.13. Responder pelos danos de qualquer natureza que venham sofrer seus empregados e terceiros, em razão de acidentes ou de ação, ou de omissão dolosa ou culposa, de prepostos da empresa ou de quem a represente;
- 3.14. Abster de veicular publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE;
- 3.15. 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;
- 3.16. Responder pelos serviços que executar na forma da Lei;
- 3.17. Elaborar dentro da melhor técnica e qualidade, os serviços necessários à realização do objeto;
- 3.18. 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;
- 3.19. O preposto ou representante da CONTRATADA deverá participar na sede da CONTRATANTE da reunião de inicialização da contratação, quando convocado pela CONTRATANTE.

## **CLÁUSULA QUARTA**

### **DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- 4.1. Fornecer à CONTRATADA todas as informações necessárias à realização dos serviços, devendo especificar os detalhes necessários à perfeita consecução dos mesmos;
- 4.2. Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços;
- 4.3. Efetuar o pagamento nas condições e preços ajustados;
- 4.4. Rejeitar a prestação os serviços que estejam em desacordo às especificações constantes no Termo de Referência;
- 4.5. Nomear gestor/agente fiscalizador do contrato, que será responsável pela fiscalização e controle da execução dos serviços e exigirá o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela CONTRATADA;
- 4.6. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas nos serviços, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias para substituição, reparo ou correção;
- 4.7. Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela CONTRATADA;
- 4.8. Realizar reunião de inicialização do Contrato com a CONTRATADA, se julgar necessário;
- 4.9. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas;
- 4.10. 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;
- 4.11. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada;
- 4.12. 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.

4.13. 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. O suporte técnico deverá garantir a manutenção preventiva, corretiva e evolutiva, contemplando todas as atualizações periódicas necessárias para seu uso. Com o atendimento telefônico e eletrônico (via e-mail) disponível das 08h30 às 12h00 / 13h30 às 17h30, de segunda a sexta-feira.

## **CLÁUSULA SEXTA**

### **DA VIGÊNCIA**

6.1. O prazo de vigência do contrato é de 60 (sessenta) meses, contados a partir de 06 de Junho 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.

6.2. A prestação do serviço somente poderá ser iniciada 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.

## **CLÁUSULA SÉTIMA**

### **DO REAJUSTE**

7.1. 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 inicial da CONTRATADA.

## **CLÁUSULA OITAVA**

### **DO PRAZO E LOCAL DE ENTREGA**

8.1. O início da prestação dos serviços deverá ocorrer imediatamente no dia 06 de Junho de 2019, podendo apenas ser iniciada após a emissão e envio do Pedido de Compra à CONTRATADA.

8.2. O objeto deverá ser entregue na sede da CONTRATANTE, localizado à Rua Bernardo de Sousa Campos, n.º. 42, Praça Dom Barreto, Bairro Ponte Preta, Campinas, São Paulo.

## **CLÁUSULA NONA**

### **DO VALOR CONTRATUAL**

9.1. O valor global deste contrato é de **R\$ 17.400,00 (dezesete mil e quatrocentos reais)**.

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

## CLÁUSULA DÉCIMA

### DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

10.1. Os CONTRATANTES estabelecem Acordo de Nível de Serviço, o qual possui indicadores que deverão ser medidos, conforme estabelecido no Anexo I-A do presente contrato.

## CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA

### DAS CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO

11.1. A CONTRATADA deverá emitir nota fiscal/fatura em moeda nacional (real), correspondente ao fornecimento do(s) produto(s)/serviço(s);

11.2. 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.

11.2.1. 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**.

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

11.2.2.1. 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.

11.2.2.2. 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.

11.2.3. 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.

11.2.3.1. 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.

### 11.3. Do Pagamento

11.3.1. A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor correspondente aos serviços prestados dentro do mês de referência. A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, preferencialmente, no prazo de até 15 (quinze) dias corridos a partir da data de aceitação da nota fiscal;

11.3.1.1 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 fatura.

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

11.4.3. As faturas não poderão ser objeto de cobrança por meio de rede bancária, boletos bancários e nem poderão ser negociadas ou dadas em garantia a terceiros.

11.4.4. O objeto do contrato somente será recebido quando forem cumpridas todas as condições contratuais.

11.4.5. 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.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA**

### **DA RESCISÃO CONTRATUAL**

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

12.1.1. Inexecução total ou parcial do contrato;

12.1.2. 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;

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

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

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

12.1.6. Dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;

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

12.1.8. 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;

12.1.9. 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;

12.1.10. 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;

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

12.2. A rescisão do contrato poderá ser:

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

12.2.3. Judicial, nos termos da legislação.

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA**

### **DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

13.1. 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:

13.1.1. Advertência;

13.1.2. 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;

13.1.3. **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 13.1.2., a critério da Contratante;

13.1.3.1. 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.

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

13.1.3.2. 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;

13.1.4. 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;

13.2. 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.

13.3. 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.

13.4. As sanções previstas nos itens 13.1.1 e 13.1.4, poderão ser aplicadas juntamente com as do item 13.1.3, devendo a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, ser apresentada no prazo de 10 (dez) dias úteis.

## **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA**

### **DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**

14.1. 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.

14.2. 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 QUINTA**

### **DA ANTICORRUPÇÃO**

15.1. 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 SEXTA**

### **PARTES INTEGRANTES DESTE CONTRATO**

16.1. Fazem parte integrante deste contrato o Termo de Referência, bem como a Proposta Comercial.

16.2. Caso haja conflito entre a proposta da CONTRATADA apresentada no processo de contratação e o presente contrato, prevalecerá o último.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA**

### **DO FORO**

17.1. 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 OITAVA**

### **FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

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

## **CLÁUSULA DÉCIMA NONA**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

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

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

---

**VALESOFT INFORMÁTICA SS LTDA**

---



**José Carlos Siqueira Martins**

Sócio-Administrador

**TESTEMUNHAS**

Nome: Benito Graciano

RG: 34.145.709

Nome: Jean Batista da Silva

RG: 45.564.194-8

**Anexo I-A – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA – *Service Level Agreement*)**

Objeto: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de manutenção corretiva, preventiva e evolutiva e atualizações periódicas do sistema de emissão de notas fiscais de telecomunicações modelos 21 e 22, de propriedade da CONTRATANTE, incluindo suporte telefônico e via web.

1. Acordo de Nível de Serviço (SLA): A CONTRATADA deverá garantir a qualidade do serviço, assim como garantir o integral cumprimento da contratação no prazo máximo pactuado, sob pena de serem aplicadas penalidades pelo descumprimento do acordo de nível de serviço independente da aplicação ou não das demais penalidades legais.

2. O Acordo de Nível de Serviço seguirá as regras estipuladas no quadro abaixo:

|                     |   |
|---------------------|---|
| Serviço:            | Prestação de serviços de manutenção corretiva, preventiva e evolutiva e atualizações do sistema periódicas necessárias para seu uso no cotidiano.   |
| Objetivo:           | Garantir a disponibilidade do software e do suporte técnico durante a vigência do contrato para que atenda plenamente o solicitado no termo de referência.  |
| Fórmula de Cálculo: | Análise da quantidade de eventuais ocorrências de descumprimento das obrigações na execução dos serviços e o prazo de cumprimento da obrigação.   |
| Periodicidade:      | Análise mensal.   |
| Severidade:         | Tipos de Severidade:<br>1- Urgente – Tempo total de atendimento = 01 dia útil<br>2- Alta – Tempo total de atendimento = 02 dias úteis   |
| Meta:               | Nenhuma ocorrência de reclamação e ou atraso  |
| Penalidade:         | Nenhuma ocorrência: Zero – nenhuma ação<br>1 a 2 ocorrências: Notificação do fornecedor + Plano de Ação<br>3 a 4 ocorrências: Notificação do fornecedor + Penalidade de Advertência Escrita + Plano de Ação |

Acima de 4 ocorrências: Notificação do fornecedor + Penalidade de multa de 30% do valor da fatura + Plano de Ação.

3. O Agente Fiscalizador/Gestor do Contrato emitirá relatório de acompanhamento do Acordo de Nível de Serviço para instruir a gestão do contrato e notificará o responsável técnico da CONTRATADA do resultado de cada avaliação ou inspeção que resulte em descumprimento do Acordo de Nível de Serviço para que sejam tomadas as providências cabíveis.

4. Garantindo-se o contraditório e a ampla defesa da CONTRATADA, sem prejuízo da incidência das demais penalidades previstas na Legislação, no Edital e no Contrato, os valores devidos a título de multa referente ao Acordo de Nível de Serviço, caso não pagos pela CONTRATADA no prazo de até 10 (dez) dias corridos do recebimento da notificação para pagamento, serão compensados no próximo pagamento devido pela CONTRATANTE à CONTRATADA.



Documento assinado eletronicamente por **Benito Graciano, Usuário Externo**, em 15/05/2019, às 14:55, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **JOSÉ CARLOS SIQUEIRA MARTINS, Usuário Externo**, em 23/05/2019, às 15:25, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ANDRE LUIS FERREIRA, Gerente de Suprimentos**, em 23/05/2019, às 15:50, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **JEAN BATISTA DA SILVA, Analista Adm. Jr - Área Fiscal**, em 23/05/2019, às 16:15, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ANA MARIA CARDOSO DE OLIVEIRA MORAES, Gerente Financeiro**, em 23/05/2019, às 16:18, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **MARIO ARMANDO GOMIDE GUERREIRO, Diretor(a) Administrativo e Financeiro**, em 27/05/2019, às 12:06, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDO EDUARDO MONTEIRO DE CARVALHO GARNERO, Diretor(a) Presidente**, em 28/05/2019, às 18:22, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.campinas.sp.gov.br/verifica> informando o código verificador **1451966** e o código CRC **AD2473E5**.