



**Contrato CPS 022/2024 /OVG**

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI CELEBRAM A ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTÁRIAS DE GOIÁS - OVG E **CENTROSOFT SOLUÇÕES EM GESTÃO EMPRESARIAL LTDA - EPP (CIGAM BRASÍLIA)**, NA FORMA ABAIXO:

A **ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTÁRIAS DE GOIÁS-OVG**, pessoa jurídica de direito privado, qualificada como Organização Social (OS), sediada na Rua T-14, nº 249, Setor Bueno, CEP 74230-130, nesta Capital, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.106.664/0001-65, neste ato, representada por sua Diretora Geral, **Adryanna Leonor Melo de Oliveira Caiado**, brasileira, casada, economista, portadora do RG nº XXX32XX – SPTC/GO, inscrita no CPF sob nº XXX.229.441-XX, e por seu Diretor Administrativo Financeiro, **Sérgio Borges Fonseca Júnior**, brasileiro, casado, economista, portador do RG nº XXX539XX – SSP/MG e inscrito no CPF sob nº XXX.670.416-XX, ambos residentes e domiciliados nesta Capital, doravante denominada simplesmente CONTRATANTE, e de outro lado **CENTROSOFT SOLUÇÕES EM GESTÃO EMPRESARIAL LTDA - EPP**, cujo nome fantasia é **CIGAM BRASÍLIA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 17.694.376/0001-46, com sede situada na SHCS Setor de Habitações Coletivas Sul CR Comércio Residencial, Quadra 502, Bloco C, Loja 37, Parte 1845, Asa Sul, Brasília-DF, CEP 70.330-530, neste ato representada pelos sócios proprietários **Alexandre da Silva Costa Santos**, brasileiro, solteiro, empresário, RG nº XX644XX SSP/DF, CPF nº XXX.414.011-XX, residente e domiciliado em Brasília/DF, neste ato, denominada simplesmente CONTRATADA, celebram o presente contrato de PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, mediante o **Processo SEI nº 202400058001732**, em conformidade com o Regulamento de Compras para Aquisição de Bens, Materiais, Serviços, Locações, Importações e Alienações desta Organização (NP 05-SD, Edição V – 15/01/2021), devidamente aprovado pela Controladoria Geral do Estado – CGE e Conselho Administrativo desta Organização e, devidamente publicado no Diário Oficial do Estado de Goiás nº 23.470, de 18/01/2021, podendo adotar por analogia, quando necessário, normas gerais de contratações disciplinadas por legislação pertinente, conforme faculta o item 17.3 do Regulamento de Compras, bem como pelas demais normas aplicáveis à espécie pelos preceitos de direito público, aplicando-lhes ainda, a teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado, bem como pelas cláusulas e condições seguintes:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO DO CONTRATO**

**1. OBJETO**

1.1 Contratação de empresa, especializada na prestação de serviços técnicos na área de tecnologia da informação para manutenção, sustentação e evolução de módulos de Sistemas informacionais que compõe o software de gestão empresarial ERP -CIGAM.

ITEM	DESCRIÇÃO E CARACTERÍSTICAS	VALOR (R\$)
01	Prestação de Serviços técnicos na área de tecnologia da informação para manutenção, sustentação e evolução de módulos de sistemas informacionais que compõe o Softwares ERP CIGAM, software de Gestão Empresarial, pelo período de 12 (doze) meses;	<b>311.194,00</b>

**2. DA ESPECIFICAÇÃO E DO QUANTITATIVO DO OBJETO**

**2.1 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS GERAIS:**

2.1.1 Garantir suporte para as seguintes funcionalidades:

2.1.2 Visualização de relatórios em tela e exportação de relatórios para os formatos “.txt”, “.doc”, “.pdf” e “.xls”, “.xlsx”, “.csv”, preservando os mesmos dados visualizados no sistema;

2.1.3 Controle de acesso com garantia da integridade dos dados, através de senhas de acesso, com regras específicas de permissões de acesso por usuário e grupos de usuários;

2.1.4 Criação de menus personalizados perfis de usuário, com o objetivo de aumentar a produtividade de cada pessoa envolvida no uso do sistema;

2.1.5 Acesso dos usuários somente ao conjunto de objetos do sistema (telas, transações, áreas de negócios, etc.) autorizado individualmente ou para cada grupo de usuário, com base a perfis de acesso distintos para diferentes atores;

2.1.6 Identificação de logs das alterações realizadas no banco de dados com as seguintes informações: data, usuário, Módulo/Área, dados alterados;

2.1.7 Eventuais customizações/personalizações/adequações deverão ser mantidas nas atualizações de versões e também nas disponibilizadas pela CONTRATADA como evolução do sistema, evitando assim retrabalho com desenvolvimento, sempre que for necessário atualizar a versão do produto entregue;

2.1.8 A execução de cálculos matemáticos, estatísticos, expressões de lógica, data e hora e financeiros, para qualquer dimensão ou métrica adotada;

2.1.9 Garantir teste de consistência dos dados de entrada, por exemplo: validade de datas, campos com preenchimento numérico, etc.;

2.1.10 Deve atender à legislação vigente e suas eventuais atualizações, sejam elas de esfera federal, estadual e municipal e eventuais, bem como exigências fiscais, por exemplo: Reinf, Sped ECD, ECF e funcionalidades em geral como de pagamentos financeiros;

2.1.11 Requisitos de qualidade - O sistema deve se manter sob controle e não corromper dados mesmo quando sua capacidade for excedida dos valores limites especificados;

2.1.12 O Sistema deverá manter-se compatível com a infraestrutura de rede e computadores da CONTRATANTE.

**2.2 DO QUANTITATIVO E LICENÇAS:**

2.2.1 A prestação do serviço deverá ocorrer conforme os quantitativos indicados na tabela abaixo:

ITEM	QUANTIDADE	DESCRIÇÃO	UNIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
01	12	Serviços técnicos de suporte, manutenção e sustentação de módulos de sistemas informacionais que compõe o Softwares ERP CIGAM	Mensal	R\$ 15.116,50	R\$ 181.398,00

02	592	Serviços técnicos de evolução do Software ERP CIGAM e Treinamentos específicos não previstos no item 01, sob demanda, conforme as necessidades desta Organização	UST	R\$ 219,25	R\$ 129.796,00
<b>VALOR TOTAL DO CONTRATO</b>					<b>R\$ 311.194,00</b>

2.2.2 Fazendo-se necessária qualquer customização / melhoria / adequação / evolução do Software CIGAM/ERP em comento à critério exclusivo da CONTRATANTE, a fim de trazer efetividade/facilidade à rotina da OVG dada às particularidades próprias dessa organização, adota-se o atendimento pela CONTRATADA por meio de turnos de trabalho, conforme tabela abaixo:

Turno	Duração	UST	Valor
01	04 (quatro) horas e 30 Minutos	4,5	R\$ 986,62

\* Considerando que o valor da UST é R\$ 219,25 (duzentos e dezenove reais e vinte e cinco centavos), o valor do turno é de R\$ 986,62 (novecentos e oitenta e seis reais e sessenta e dois centavos).

2.2.2.1 O turno de trabalho previsto será contabilizado conforme os seguintes critérios:

- Em 4,5 horas específico aos serviços de manutenção/sustentação apontados no subitem 01 do Item 2.2.1;
- Em 4,5 UST específicos aos serviços de evolução e novas demandas apontados no subitem 02 do Item 2.2.1.

2.2.3 Entende-se a medida UST (Unidade de Serviço Técnico) como correspondente ao período de 01 Hora de serviços técnicos prestados pela CONTRATADA, para eventual solicitação da CONTRATANTE de novo serviços, módulos, relatórios e funcionalidades gerenciais, bem como de treinamentos específicos não previstos no contrato de prestação de serviços e contratação dos softwares.

2.2.3.1 Considerando que a métrica utilizada para a prestação de novos serviços, e sua remuneração, será a Unidade de Serviço Técnico (UST), foi elaborado o CATÁLOGO DE SERVIÇOS (ANEXO I do Termo de Referência), no qual são descritos os serviços, produtos ou artefatos pertinentes a contratação, e a valoração destes, considerando critérios estimativas de esforços, complexidades, escopo e horas previstas para execução da atividade e entregáveis, garantindo, assim, uma remuneração adequada aos serviços prestados.

2.2.3.2 Os quantitativos dos serviços previstos no CATÁLOGO DE SERVIÇOS (ANEXO I do Termo de Referência) poderão, a critério da CONTRATANTE, ser utilizados em qualquer um dos serviços, ou seja, os quantitativos previstos para cada item de serviço no Catálogo são apenas estimativos.

2.2.3 Será adotado um valor de referência único para a UST, ficando a cargo do corpo técnico demandante e do fiscal do contrato e/ou do gestor do contrato a definição do grau de complexidade para a execução de cada serviço do Catálogo de Serviços (ANEXO I do Termo de Referência) de acordo com a natureza da demanda e complexidade da solução para a qual a demanda foi solicitada.

2.2.4 A composição do custo com a configuração, implantação e treinamento para eventual solicitação da CONTRATANTE de novos serviços será feita através da quantidade de turnos de trabalho executados e atestados multiplicado pelo custo fixo do período.

2.2.5 A quantidade dos turnos de trabalho deverão ser estimados e devidamente justificado pela proposta da CONTRATADA, e será realizada SOB DEMANDA, o que não gera obrigações à CONTRATANTE por turnos de trabalho orçados e que não venham a ser utilizados.

2.2.6 O turno de trabalho é específico e correspondente a 01 (hum) técnico responsável designado pela CONTRATADA.

2.2.7 O turno de trabalho previsto no Item 2.2.2.1 'b' será contabilizado através de documento disponibilizado pela CONTRATANTE, contendo no mínimo campos com as seguintes descrições:

- Data/hora de Início e fim;
- Descrição dos procedimentos realizados e pendentes;
- Nome e assinatura do técnico prestador do serviço responsável e designado pela CONTRATADA;
- Justificativa da necessidade e autorização do Gestor do Contrato.

### 2.3 DAS LICENÇAS:

2.3.1 Entende-se por licenças o número de usuários que poderão acessar os Módulo/Áreas do ERP simultaneamente, independente, do número de máquinas instaladas ou usuários cadastrados;

2.3.2 Garantir a manutenção das licenças de forma que não haja interrupção das atividades, conforme Quadro informativo da quantidade mínima de licenças:

Ordem	Módulos	Perfil			
		Operacional	Técnico	Operacional	Diretoria
		Acesso			
		Simultâneo	Esporádico	Quantidade	
01	Financeiro	4		2	
02	Área Contábil	2		1	
03	Patrimônio	2		1	
04	Controladoria (Orçamento)	4		2	
05	Prestação de Contas	3	5	2	6
06	Estoque	3		3	
07	Compras	6		3	
08	Contratos	2		2	
09	Produção	2		1	
Total por unidade		28	5	17	6
<b>Total Geral</b>		<b>56</b>			

2.3.3 As Requisições de Materiais e os Pedidos/Solicitações de Compra poderão ser realizadas por qualquer usuário independentemente de perfil e módulo de acesso do sistema.

### 2.4 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO:

2.4.1 Contratação do serviço de manutenção compreenderá: Manutenção, sustentação e evolução, correções, suportes, ajustes, apoio na operação do ambiente tecnológico, eventuais integrações com os sistemas corporativos que se façam necessários, saneamento e migração de dados e qualquer falha ou inconsistência apresentada pelos softwares/Módulo/Áreas, conforme especificações contidas neste ajuste e respectivo Termo de Referência, sem qualquer custo adicional, conforme exposto nos subitens abaixo, à exceção do que se estabelece no Subitem 2.4.24;

2.4.2 A contratada deverá possuir Central de Atendimento para abertura dos chamados de suporte sendo ela Telefone ou portal de atendimento, comprometendo-se a manter registros dos mesmos constando a descrição do problema, separados por categoria, tipo dúvida, correção e desenvolvimento e respeitando o tempo de resposta para atendimento estipulado no Item 3.4 do Termo de Referência e 2.5 desse ajuste;

2.4.3 Não deverá haver qualquer limitação para o número de solicitações de suporte de software;

2.4.4 A contratada deverá oferecer canais de comunicação e ferramentas adicionais de suporte online como "chat" (WhatsApp, Skype ou qualquer outro tipo de chat em rede), "e-mail", acesso remoto, Reuniões por videoconferência, Telefone, Reuniões presenciais e página de suporte técnico na Internet com disponibilidade de atualizações e "hotfixes" de drivers, sistemas operacionais e ferramentas de troubleshooting, no mínimo;

2.4.5 A contratada deverá executar os serviços contínuos de manutenção corretiva e legal do sistema, durante a vigência do contrato, incluindo as seguintes atividades:

2.4.5.1 **Manutenção corretiva:** é aquela decorrente de problemas de funcionalidade detectados pelo usuário, ou seja, funcionamento em desacordo com o que foi especificado relativo a telas, regras de negócio, relatórios e interfaces com outros sistemas, compreendendo o diagnóstico, assistência técnica e solução de problemas, bem como a substituição de componentes que apresentarem defeitos ou avarias, ou seja, quaisquer serviços que se fizerem necessários para deixar o sistema/software em perfeito estado de funcionamento, respeitando o tempo de resposta para atendimento estipulado no Item 3.4 do Termo de Referência e 2.5 desse ajuste, e se fará sempre que necessária ou solicitada pela OVG/CONTRATANTE;

2.4.5.1.1 Na manutenção corretiva, após a sua realização, deverão ser feitos testes, com acompanhamento do seu funcionamento, pelo técnico em conjunto com o usuário, havendo a obrigatoriedade da validação da CONTRATADA por meio de documento ou E-mail;

2.4.5.2 **Manutenção legal:** em caso de mudança na legislação, será elaborada uma programação para atendimento às mudanças ocorridas, sem prejuízos à operação do sistema;

2.4.6 A CONTRATADA deverá oferecer suportes:

2.4.6.1 Sobre o uso, configuração e instalação dos softwares ofertados;

2.4.6.2 Sobre as questões relacionadas à integração de dados e sistemas e interpretação da documentação dos softwares fornecidos;

2.4.6.3 Para identificar a causa de falha ou defeito de software e a solução destes;

2.4.6.4 Para solução de problemas de "performance" e "tuning" das configurações dos softwares ofertados;

2.4.6.5 Quanto às melhores práticas para customização/personalização/adequação dos softwares adquiridos;

2.4.6.6 Na recuperação de ambientes em caso de panes ou perda de dados;

2.4.6.7 Para execução de procedimentos de atualização para novas versões dos softwares instalados;

2.4.7 Quando for diagnosticado que se trata de problema de software, além de solucionar o problema que causou o chamado, o técnico da contratada, deverá revisar as partes para fazer os devidos ajustes, eliminação de eventuais travamentos, reparos, testes e substituição de release ou versão defeituosa;

2.4.8 A CONTRATADA deverá executar as atividades de inclusão, alteração, exclusão, manutenção e padronização das tabelas de configuração do sistema, de forma a permitir a utilização integrada do sistema;

2.4.9 A CONTRATADA se obriga a informar, de imediato, a OVG, toda e qualquer nova versão ou release lançada pelo fabricante, com os respectivos detalhes técnicos, para análise e avaliação do CONTRATANTE quanto à oportunidade e cronograma das novas instalações dessas inovações;

2.4.9.1 A CONTRATADA quando solicitada pela CONTRATANTE, deverá instalar, para efeito de testes, a nova versão/releases e/ou Módulo/Área da solução, nos mesmos ambientes de instalação e nas mesmas condições de arquitetura da versão originalmente instalada ou em ambiente definido pela CONTRATANTE na ocasião, sem incremento do número de licenças;

2.4.10 A instalação e configuração das novas versões e releases nos ambientes computacionais do CONTRATANTE deverão contar com a assistência e suporte técnico da CONTRATADA, que deverá, também, repassar ao CONTRATANTE os conhecimentos técnicos necessários para a perfeita compreensão, instalação e operação do produto com as inovações embutidas sem custo adicional;

2.4.11 A CONTRATADA se obriga a atualizar a solução objeto do contrato, quando ocorrer à obsolescência do banco de dados utilizado na solução ou do sistema operacional ou de qualquer outro componente que faça parte da solução;

2.4.12 A cada liberação de nova versão do sistema a CONTRATADA deverá entregar ou disponibilizar arquivos ou executáveis, documentação que identifique claramente no mínimo os seguintes itens: descrição das funcionalidades incluídas e/ou alteradas e/ou excluídas, roteiro para instalação e migração para a nova versão, arquivos físicos e lógicos modificados e objetos incluídos, alterados e excluídos;

2.4.13 A CONTRATADA deverá implantar toda nova versão disponibilizada pelo fabricante, desde que autorizado pelo CONTRATANTE, sem qualquer custo adicional;

2.4.14 A contratada deverá garantir a portabilidade das telas, relatórios, módulos construídos, nativos e customizados, bem como a sua migração automática nas novas atualizações de versão;

2.4.15 O suporte técnico presencial deverá ocorrer conforme estabelece a Cláusula 7 do Termo de Referência, sempre quando necessário e desde que o chamado técnico aberto não possa ser solucionado através do suporte remoto, respeitando o tempo de resposta para atendimento estipulado no Item 3.4 do Termo de Referência e 2.5 desse ajuste, onde todas as despesas ocorrerão por conta da CONTRATADA, conforme estabelecido no Item 3.3.18 do Termo de Referência.

2.4.16 A CONTRATANTE se reserva o direito de efetuar conexão da solução a produtos de outros fornecedores, seja hardware ou software, e desde que tal iniciativa não implique em incompatibilidade com a solução;

2.4.16.1 Esta medida, não poderá, sob qualquer hipótese, servir de pretexto para a CONTRATADA desobrigar-se da prestação de manutenção e suporte técnico e demais compromissos previstos em Contrato;

2.4.17 Na substituição de algum software, devido à manutenção, este deverá ser compatível com os demais sistemas ou módulos envolvidos e com as demais partes do equipamento, não podendo ser, em hipótese alguma, de configuração inferior ou incompatível;

2.4.18 Correrão por conta da CONTRATADA TODAS as despesas com o frete, transporte, locação, deslocamento, hospedagem, alimentação, seguro, custas trabalhistas e quaisquer custos advindos da manutenção dos produtos.

2.4.19 Nos preços devem estar incluídos todos os custos diretos e indiretos, requeridos para a prestação de serviço, tais como transporte, fretes, encargos fiscais, sociais e trabalhistas, despesas com carga e descarga, embalagens, seguros, tributos e outros.

2.4.20 O processo de manutenção do software de Gestão Empresarial ERP deverá ser iniciado conforme estabelecido na Cláusula 7 do Termo de Referência.

2.4.21 A CONTRATADA obriga-se a realizar o re-apontamento de todas as bases de dados e relatórios do ERP da CONTRATANTE, sempre que a CONTRATANTE realizar uma nova atualização da instância do banco de dados.

2.4.21.1 A atualização da instância compreende a migração de versões de base de dados de versões anteriores para atualizadas como por exemplo uma migração da versão SQL Server 14 para o SQL Server 16, ou para qualquer outra versão futura;

2.4.22 A CONTRATADA deve se responsabilizar por quaisquer danos ou perdas que a CONTRATANTE possa sofrer em decorrência de falhas no re-apontamento das bases de dados.

2.4.23 Na hipótese de migração de versão disponibilizada pela CONTRATADA como evolução do sistema, deverá ser apresentada para aprovação da CONTRATANTE, cronograma desta migração, de forma a evitar descontinuidade do serviço contratado.

2.4.24 Fica a critério da CONTRATANTE, eventual solicitação de novo serviços, módulos, relatórios e funcionalidades gerenciais não previstos no contrato de prestação de serviços e contratação do software, podendo apenas nestes casos ser cobrado pela prestação destes serviços adicionais, desde que devidamente justificado e autorizado pela CONTRATANTE. São exemplos destes serviços, reciclagens do conhecimento do pessoal que opera o sistema e customizações/evolução de interesse da CONTRATANTE.

2.4.24.1 A contratação de serviços adicionais junto a CONTRATADA, poderão ocorrer por meio de unidades de medidas estabelecidas pelos Itens 3.2.2 a 3.2.7 do Termo de Referência, e que estejam em conformidade às práticas adotadas no mercado.

#### 2.5 DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO:

2.5.1 A CONTRATADA deverá dimensionar sua equipe avaliando periodicamente seu desempenho com o objetivo de cumprir o prazo de atendimento de solicitações estabelecidos no Termo de Referência, bem como com a qualidade dos serviços no decorrer do contrato;

2.5.2 Registrar as justificativas do possível atraso no website de acompanhamento de chamados e comunicar previamente ao CONTRATANTE para que a prorrogação seja autorizada;

2.5.3 Caso o problema comprometa a execução dos serviços, o fornecedor deverá realizar o atendimento a qualquer horário, com limite de tempo de atendimento de até 8 horas, durante todos os dias úteis da semana, mediante abertura de chamado por um dos técnicos da OVG, sem qualquer ônus para a OVG;

2.5.4 O tempo de resposta e execução da correção de erros, devem estar diretamente ligados ao nível de impacto do erro ou falha na quantidade de usuários envolvidos na atividade e/ou na importância da atividade, relativo a cumprimento de prazos legais.

2.5.5 A prioridade, será inicialmente avaliada pela CONTRATANTE com base na verificação e entendimento do problema, considerando quantidade de áreas/usuários afetados e/ou o nível de importância da atividade para a organização. O resultado da análise refletirá o nível de prioridade que será definido no registro do chamado que será aberto junto a contratada.

2.5.6 Em caso de parada total, ou seja, o sistema ficar inoperante para todos os usuários, a ação do suporte da CONTRATADA, deve ser imediata e logo após abertura do chamado, sendo que a ação não deve ser interrompida até o total retorno do serviço. Para demais casos segue valendo tabela de priorização abaixo:

Prioridade	Descrição	Tempo para Atendimento
1	Crítica	8 horas
2	Alta	16 horas
3	Média	48 horas
4	Baixa	72 horas
5	Planejada	144 horas

2.5.7 A CONTRATADA, deverá respeitar e cumprir os prazos previstos na tabela de priorização supracitada para atendimento às solicitações abertas, em especial ao suporte técnico, cabendo justificar possíveis atrasos, desde que a CONTRATANTE aceite tal justificativa. Todo chamado deverá ser completamente solucionado em no máximo o dobro do tempo descrito na tabela supracitada, mesmo se justificado e aprovado.

2.5.8 O não cumprimento dos prazos estipulados poderá acarretar multas ou sanções legais estabelecidas pela Cláusula 13 (Das Penalidades) do Termo de Referência.

2.5.9. Nos casos de abertura de ordens de serviços específicos aos serviços de evolução e novas demandas apontados no subitem 02 do Item 3.2.1 do Termo de Referência (subitem 02 do 2.2.1 desse ajuste), o prazo para análise da solicitação será de no máximo 120 horas corridas à abertura da solicitação junto à CONTRATADA, onde deverá constar resposta formal com relatório de viabilidade, custo (quando for o caso) e prazo para desenvolvimento e implantação, em conformidade ao CATÁLOGO DE SERVIÇOS (ANEXO I do Termo de Referência), não podendo o atendimento passar de 60 dias corridos da data de aceite pela CONTRATANTE.

**Parágrafo primeiro** - Integram este contrato, para todos os fins de direito, independente de transcrição, os documentos constantes do Processo SEI nº 202400058001732, especialmente o Termo de Referência nº 03/2024 (60137563) e ao CATÁLOGO DE SERVIÇOS (ANEXO I do Termo de Referência).

**Parágrafo segundo** – A alteração do presente contrato será admitida nas condições preconizadas no Regulamento próprio da CONTRATANTE e/ou legislação correlata.

## CLÁUSULA SEGUNDA – DOS PRAZOS E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

**Parágrafo primeiro** - Os serviços poderão ser prestados tanto no ambiente da CONTRATADA quanto nas dependências do CONTRATANTE, variando a condição de acordo com os requisitos especificados. Em regra, visando evitar o deslocamento de colaboradores da OVG, os serviços que demandem interação direta e contínua entre a equipe da CONTRATADA e o CONTRATANTE deverão ser executados, preferencialmente, no ambiente da ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTÁRIAS DE GOIÁS - OVG.

I - O endereço de referência para execução presencial é a Gerência de Tecnologia da Informação, localizada na Rua T-14, nº 249, Setor Bueno - Goiânia - Goiás.

II - A execução dos serviços deverá ser iniciada após a assinatura do contrato, em até 05 (cinco) dias, respeitando as condições e prazos de atendimentos estabelecidos nos Itens 3.3 (Acordo de Nível de Serviços) e 3.4 (Dos Prazos de Atendimentos) do Termo de Referência.

**Parágrafo segundo** - A definição do horário de trabalho para a execução das atividades nas instalações do CONTRATANTE ocorrerá, preferencialmente, considerando os horários de expediente a OVG, ou mediante acordo entre as partes, desde que atendidas as necessidades do CONTRATANTE.

**Parágrafo terceiro** - As atividades que demandam qualquer tipo de serviço que possam gerar impacto no funcionamento da Organização e/ou de seus sistemas, deverão ser executadas prioritariamente fora do horário normal de expediente.

I - Sendo que, todo e qualquer serviço eventualmente executado fora do horário de expediente, aos sábados, domingos e feriados, seja no ambiente da CONTRATADA ou no ambiente do CONTRATANTE, não implicarão nenhum acréscimo ou majoração nos valores devidos à CONTRATADA.

**Parágrafo quarto** - Os prazos específicos, quando não fixados no Termo de Referência, serão consignados na metodologia de trabalho e/ou na respectiva Ordem de Serviço.

**Parágrafo quinto** - A Interrupção na execução dos serviços por parte da CONTRATADA não interrompe a contagem dos prazos de execução contratual ou daqueles previstos nas respectivas Ordens de Serviço, salvo por motivo formalmente justificado e aceito pela CONTRATANTE.

**Parágrafo sexto** - Na hipótese de ocorrência do Item 3.3.24 do Termo de Referência para eventual solicitação de novos serviços, módulos, relatórios e funcionalidades gerencial fica estabelecido:

I - O início da prestação dos serviços e sua conclusão, a ser entregues configurado, implantado e com a equipe treinada da CONTRATANTE, deverão obedecer aos prazos definidos no Item 3.4.9 deste Instrumento;

II - O objeto contratado será considerado entregue quando estiver funcionando corretamente, sem falhas ou erros a serem tratados pela CONTRATADA;

III - O aceite da solução deverá ocorrer por meio do Termo de Recebimento Definitivo emitido e assinado pela Gerência Solicitante em conjunto com a GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.

**Parágrafo sétimo** - A recusa injustificada da Contratada em entregar o objeto no prazo e/ou quantitativo estipulado caracteriza descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às penalidades previstas no Termo de Referência.

#### CLÁUSULA TERCEIRA - DA FONTE DOS RECURSOS

Os recursos financeiros para pagamento do objeto do presente contrato, serão oriundos do Contrato de Gestão nº 001/2011, celebrado com a SEAD (Secretaria de Estado de Administração), conforme Despacho nº 551/2024, expedido pela Diretoria Administrativa e Financeira – DIAF.

#### CLÁUSULA QUARTA – DO VALOR DO CONTRATO

A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, pelo objeto do presente Contrato, o valor total de até R\$ 311.194,00 (trezentos e onze mil, cento e noventa e quatro reais).

**Parágrafo primeiro** – No preço estão incluídos todos os custos diretos e indiretos requeridos para a prestação de serviço, tais como transporte, fretes, encargos fiscais, sociais e trabalhistas, despesas com carga e descarga, embalagens, seguros, tributos e outros.

**Parágrafo segundo** – A CONTRATADA se obriga a aceitar, nas mesmas condições estabelecidas neste contrato, os acréscimos ou supressões, nos termos do Regulamento de Compras desta Organização e da Lei Federal e Estadual que disciplina os Contratos Administrativos ou legislação aplicável, sempre precedidos de justificativa técnica.

**Parágrafo terceiro** – Os preços oferecidos serão irrealizáveis pelo período mínimo de 12 (doze) meses. Após esse período os preços poderão ser reajustados com base no INPC ou outro índice que venha a substituí-lo, ou ainda, por acordo entre as partes

#### CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Constituem obrigações da CONTRATANTE:

- a) Proporcionar à CONTRATADA os espaços físicos, instalações e os meios de comunicação necessários ao desempenho das atividades exigidas no contrato, quando executados no ambiente físico da CONTRATANTE;
- b) Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações necessárias e relevantes à execução do contrato;
- c) Estabelecer normas e procedimentos de acesso às instalações da CONTRATANTE;
- d) Aprovar e receber os serviços executados pela CONTRATADA, conforme estabelecido no contrato ou instrumento jurídico equivalente;
- e) Anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução dos serviços mencionados, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados;
- f) Acompanhar e fiscalizar o fiel cumprimento dos prazos e das condições de realização do presente contrato, comunicando à CONTRATADA as ocorrências, que a seu critério, exijam medidas corretivas;
- g) Permitir acesso dos técnicos da CONTRATADA aos equipamentos e sistemas da CONTRATANTE para execução dos serviços de implantação do projeto e suporte do ambiente computacional, desde que devidamente identificados;
- h) Designar funcionário habilitado para a fiscalização e acompanhamento da execução dos serviços;
- i) Teste dos componentes se for o caso.

#### CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Constituem obrigações da CONTRATADA:

- a) Garantir o funcionamento e manutenção dos softwares e módulos do sistema anteriormente contratado, atualmente em uso e ainda o que estiver em fase de implantação, bem como a execução dos serviços, nos prazos acordados e conforme estabelecido nos Itens 3.3 (Acordo de Nível de Serviços) e 3.4 (Dos Prazos de Atendimento) do Termo de Referência;
- b) Todas as atualizações efetuadas pela empresa CONTRATADA, deverão funcionar plenamente no ambiente de homologação da OVG antes de serem transferidos ao ambiente de produção ou operação;
- c) Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação, necessárias para que todas funções do sistema trabalhem de forma eficiente com os recursos disponíveis;
- d) Acatar e obedecer às normas de utilização e segurança da CONTRATANTE;
- e) Cumprir integralmente as cláusulas contratuais;
- f) Manter os seus técnicos informados quanto às normas disciplinares da OVG/CONTRATANTE;
- g) Manter os seus técnicos identificados por crachás, quando em trabalho, devendo substituir imediatamente aquele que seja considerado inconveniente à boa ordem ou que venha a transgredir as normas disciplinares da OVG/CONTRATANTE;
- h) Comunicar por escrito qualquer anormalidade, prestando à OVG/CONTRATANTE os esclarecimentos julgados necessários;
- i) Informar à CONTRATANTE toda ocorrência que esteja prejudicando a prestação dos serviços e o cumprimento dos níveis de qualidade acordados;
- j) Comprometer em manter sigilo, ou seja, não revelar ou divulgar as informações confidenciais ou de caráter não público recebidas durante e após a prestação dos serviços na OVG/CONTRATANTE, tais como: informações técnicas, operacionais, administrativas, econômicas, financeiras e quaisquer outras informações, escritas ou verbais, fornecidas ou que venham a ser de nosso conhecimento, sobre os serviços contratados, ou que a ele se referem;
- k) A contratada deverá executar os serviços contínuos de manutenção corretiva e legal do sistema, durante a vigência do contrato, incluindo as seguintes atividades:
  - **Manutenção corretiva:** é aquela decorrente de problemas de funcionalidade detectados pelo usuário, ou seja, funcionamento em desacordo com o que foi especificado relativo a telas, regras de negócio, relatórios e interfaces com outros sistemas, respeitando o tempo de resposta para atendimento estipulado no Item 3.4 do Termo de Referência.
  - l) O Sistema deverá manter-se compatível com a infraestrutura de rede e computadores da CONTRATANTE;
  - m) A empresa CONTRATADA utilizará uma metodologia de atendimento consolidada de mercado, devidamente formalizada com processos claros e bem definidos e apoiada por tecnologia que faça a Gestão do Ciclo de Vida das Aplicações;
  - n) Responder por todo e qualquer dano que venha a causar à CONTRATANTE ou a seus prepostos, bem como a terceiros, em decorrência da execução do presente ajuste;
  - o) Comunicar à CONTRATANTE todo e qualquer fato que possa interferir na regular execução do presente contrato, sob pena de responder por perdas e danos, sem prejuízo da aplicação das sanções contratuais e legais;
  - p) Responder perante a CONTRATANTE, por qualquer ação que esta venha a sofrer em decorrência da presente prestação de serviço, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, eximindo-a de qualquer solidariedade ou responsabilidade;
  - q) Aceitar nas mesmas condições contratuais a serem estabelecidas neste termo de referência bem como, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, desde que não haja descaracterização do objeto e do valor, em regularidade com os itens 15.8 e 15.12 dispostos no Regulamento de

Compras próprio da CONTRATANTE e legislação aplicável aos Contratos Administrativos;

- r) Responsabilizar por todos os encargos decorrentes da execução do ajuste, tais como: obrigações civis, trabalhistas, fiscais, previdenciárias, assim como, despesas com transporte e quaisquer outras que incidam sobre a contratação, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA;
- s) Garantir o funcionamento e manutenção dos softwares e módulos do sistema anteriormente contratado, atualmente em uso e ainda o que estiver em fase de implantação, bem como, a execução dos serviços e prazos acordados;
- t) Comunicar por escrito qualquer anormalidade, prestando à OVG/CONTRATANTE os esclarecimentos julgados necessários;
- u) O sistema ofertado deverá manter-se compatível com infraestrutura de redes e computadores da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá possuir metodologias claras de atendimento;
- v) Implementar soluções preventivas e corretivas para evitar a repetição de incidentes/problemas/erros recorrentes;
- w) Refazer, sem custo para a OVG, todo e qualquer procedimento, se verificada incorreção e constatado que o erro é da responsabilidade da CONTRATADA.

#### CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES

7.1 O fornecedor que descumprir com suas obrigações, injustificadamente, ficará sujeito às penalidades previstas no subitem Regulamento para Aquisição da OVG.

7.2. Em caso de não atendimento aos prazos de Soluções do Acordo de Nível de Serviço ANS (SLA - Service Level Agreement) definidos no Item 3.4 do Termo de Referência, fica estabelecido o pagamento de multa de 0,3% (três décimos percentuais) por hora de atraso, sobre o valor do contrato, conforme valores declarados em notas fiscais do (s) serviço (s);

7.3 Multas serão contabilizadas até o máximo de 10% (dez por cento) em relação ao valor total do contrato;

7.4 As multas serão descontadas ex-officio, de qualquer crédito da CONTRATADA existente na CONTRATANTE, em favor desta última. Na inexistência de créditos que respondam pelas multas, a CONTRATADA deverá recolhê-las nos prazos que a CONTRATANTE determinar, sob pena de cobrança judicial.

7.5 As sanções previstas neste item poderão ser aplicadas cumulativamente, de acordo com a gravidade do inadimplemento.

7.6 Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo, que prevê defesa prévia do interessado e recurso nos prazos definidos em lei, sendo-lhe franqueada vista ao processo.

7.7 As sanções previstas neste item poderão ser aplicadas cumulativamente, de acordo com a gravidade do inadimplemento.

#### CLÁUSULA OITAVA – DOS PAGAMENTOS

Os pagamentos serão efetuados mensalmente, em até 30 (trinta) dias após entrega dos produtos/serviços e emissão válida do documento fiscal correspondente (nota fiscal, recibo ou equivalente), devidamente preenchido e atestado pelo Gestor indicado pela OVG, conforme valores constantes do item 2.2.1 desse ajuste.

I - Mensal, quando aplicado à prestação contínua de suporte, manutenção e sustentação dos módulos de sistemas do pacote de softwares CIGAM/ERP;

II - Eventual, na hipótese de ocorrência estabelecida no Item 2.4.24 deste ajuste.

**Parágrafo primeiro** – Os pagamentos serão efetuados através de transferência em conta corrente indicada pela CONTRATADA (60527790), qual seja:

**Banco: Banco do Brasil**  
**Agência: 4733-3**  
**Conta corrente: 15032-0**

**Parágrafo segundo** - Deverá acompanhar as notas fiscais, regularidade fiscal e trabalhista exigidas para a contratação.

**Parágrafo terceiro** - Os documentos que apresentarem incorreção, serão devolvidos à CONTRATADA para regularização, reiniciando-se novos prazos para pagamentos, a contar da reapresentação devidamente corrigida.

**Parágrafo quarto** - Deverá constar nas notas fiscais a seguinte anotação: CONTRATO DE GESTÃO Nº. 001/2011-SEAD.

**Parágrafo quinto** - As notas fiscais deverão destacar as retenções de impostos conforme legislação, sendo a OVG substituta tributária.

**Parágrafo sexto** - As empresas optantes do Simples Nacional deverão apresentar declaração informando em qual Anexo está enquadrado.

**Parágrafo sétimo** - Em caso de desenquadramento a empresa deve informar ao gestor do contrato antes da emissão da nota fiscal subsequente ao desenquadramento, para a correta retenção de impostos.

**Parágrafo oitavo** - Somente serão pagos os serviços devidamente executados.

**Parágrafo nono** - A CONTRATANTE poderá deduzir dos pagamentos, importâncias que, a qualquer título, lhe forem devidas pela CONTRATADA.

**Parágrafo décimo** - Poderá a CONTRATANTE sustar o pagamento de qualquer nota fiscal, nos seguintes casos:

- a) Prestação de serviços em desacordo com as condições estabelecidas neste contrato;
- b) Erros, omissões ou vícios nas notas fiscais.

#### CLÁUSULA NONA – DA VIGÊNCIA

O prazo de vigência será de **12 (doze) meses, contados a partir do dia 30 de junho de 2024**, devendo ser publicado no site da Transparência da OVG, podendo ser prorrogado, através de assinatura de Termo Aditivo, de acordo com a necessidade e interesse da CONTRATANTE, desde que comprovada a

vantajosidade da renovação.

**Parágrafo único** – Na hipótese de não renovação ou perda do Contrato de Gestão ou a sua modificação que impeça a continuidade desse custeio, fica resguardado o direito a rescisão unilateral, a qualquer tempo, por parte da OVG, independentemente da anuência ou concordância da contratada, não podendo este, reclamar quaisquer direitos ou perdas e danos.

#### CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESCISÃO

A inexecução total ou parcial deste contrato ensejará sua rescisão, com as consequências contratuais e legais, reconhecidos os direitos da CONTRATANTE, especialmente quanto a lucros cessantes e perdas e danos.

**Parágrafo primeiro** – A CONTRATANTE reserva-se o direito de rescindir este contrato, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, sem que caiba à CONTRATADA, direito a indenização de qualquer espécie, quando ocorrer:

- a) Falência, recuperação judicial ou dissolução da CONTRATADA;
- b) Inadimplência de qualquer cláusula e/ou condição deste contrato por parte da CONTRATADA;
- c) Subcontratação, cessão ou transferência do presente contrato;
- d) Atraso, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, superior a 15 (quinze) dias corridos, nos prazos estabelecidos para a entrega/serviço do produto.
- e) Não recolhimento, nos prazos previstos, das multas impostas à CONTRATADA;
- f) Descumprimento, pela CONTRATADA, das determinações da fiscalização da CONTRATANTE;
- g) Caução ou utilização deste contrato para qualquer operação financeira, sem a prévia e expressa autorização da CONTRATANTE;
- h) Outros, conforme previsão na Lei Federal e Estadual que trata dos Contratos Administrativos.

**Parágrafo segundo** – A CONTRATANTE tem a prerrogativa de modificar o presente contrato unilateralmente, para melhor adequação às finalidades de interesse social e público, respeitado os direitos da CONTRATADA.

**Parágrafo terceiro** – Se a CONTRATADA der causa à rescisão deste contrato, ficará sujeita à multa de 10% (dez por cento) de seu valor, que será deduzida dos pagamentos a que tiver direito, respondendo ainda por perdas e danos decorrentes da rescisão contratual, caso em que a prestação de serviço realizada será paga de acordo com a fiscalização da CONTRATANTE.

**Parágrafo quarto** – A CONTRATADA poderá ser suspensa do direito de contratar com a CONTRATANTE por prazo não superior a 02 (dois) anos.

#### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA CESSÃO DO CONTRATO

São vedadas a cessão e/ou a transferência deste contrato, a qualquer título, sob pena de rescisão, com sujeição da CONTRATADA às cominações nele previstas.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

O encaminhamento de cartas e documentos pela CONTRATADA deverá ser efetuado através do Protocolo Geral da CONTRATANTE, no endereço constante do rodapé desta página, não se considerando qualquer outra forma como prova de entrega.

#### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO SIGILO E PROTEÇÃO DE DADOS

Com a assinatura do presente termo, a CONTRATADA, declara, para todos os fins de direito e sob todas as penas da Lei, estar ciente e em conformidade com as políticas da OVG, bem como aceita e se submete às disposições abaixo transcritas:

**Parágrafo primeiro** – Em respeito à Lei Complementar nº 131/09, à Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/11), à Lei de Acesso à Informação no âmbito do Estado de Goiás (Lei nº 18.025/13) e respectivo Decreto 7.904/2013, a Lei de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos (Lei nº 13.460/2017), do Decreto Estadual nº 9.270/2018 que assegura aos usuários dos serviços públicos o direito de apresentar manifestações e respectivas Instruções Normativas da CGE nº 32/2016 e 02/2021, à Resolução Normativa nº 013/2017 do Tribunal de Contas do Estado de Goiás e, por fim, ao Contrato de Gestão nº 001/2011 – SEAD, a CONTRATADA declara estar ciente que o presente contrato será publicado no site da OVG, em sua integralidade, com exposição pública dos dados pessoais do representante legal da empresa, para efeito de transparência, conforme determinado pelo ordenamento jurídico e pelo prazo estabelecido na Política de Retenção e Descarte de Dados Pessoais da OVG.

**Parágrafo segundo** – A publicação dos dados pessoais do representante legal da empresa, além de promover a transparência sobre a utilização dos recursos públicos, também comprova o atendimento do que determina o parágrafo único do art. 4º da Lei 15.503/05, que proíbe a organização social de manter relacionamento comercial ou profissional com entidades privadas cujos dirigentes, sócios, gerentes colaboradores e/ou equivalentes sejam agentes públicos de poder, órgão ou entidade da administração pública estadual, bem assim com cônjuge, companheiro ou parente consanguíneo, adotivo ou afim, em linha reta ou colateral, até o 3º grau, de dirigentes e/ou equivalentes da organização social os quais detenham poder decisório.

**Parágrafo terceiro** – As expressões aqui utilizadas terão os significados atribuídos na Lei nº 13.709/18 (“LGPD”) e estão detalhadamente definidas na Política de Adequação de Contratos e outros Ajustes com Terceiros da OVG, as quais fazem parte do presente contrato independentemente de transcrição.

**Parágrafo quarto** – As partes deverão realizar o Tratamento de Dados Pessoais apenas nos limites necessários ao adequado tratamento, observadas as bases e requisitos legais da LGPD.

**Parágrafo quinto** – A OVG tratará os Dados Pessoais somente para executar as obrigações contratuais acordadas com a CONTRATANTE, para o cumprimento das normas jurídicas as quais se submete, haja vista a utilização de recurso público, ou outras aplicadas ao caso em específico, bem como as definidas em comum acordo pelas partes.

**Parágrafo sexto** – As partes deverão adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, conforme padrões de mercado.

**Parágrafo sétimo** – Caso uma das partes, durante a realização de procedimentos relativos ao Tratamento de Dados Pessoais, cause a outrem dano patrimonial, moral, individual ou coletivo, em violação às determinações legais, a parte infratora será única e exclusivamente responsável pela reparação.

**Parágrafo oitavo** – Caso o ônus acima mencionado seja arcado pela outra parte que não a infratora, fica assegurado à outra o direito de regresso, de forma ilimitada, para ressarcir quaisquer prejuízos causados.

**Parágrafo nono** – As penalidades pelo descumprimento deste instrumento serão os mesmos estabelecidos na Cláusula das Penalidades, como rescisão, multa e impedimento de contratar com a OVG.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA GESTÃO DO CONTRATO

**Parágrafo primeiro** – A gestão do Contrato ficará a cargo do Gerente ou Coordenador da Área Solicitante, ou a quem a Diretoria indicar quem será o responsável pela fiscalização da execução do seu objeto, utilização, pedido de reposição e nova contratação.

**Parágrafo segundo** – Cabe ao Gestor do Contrato fiscalizar, acompanhar e verificar sua perfeita execução, em todas as fases, até o recebimento do objeto, conforme Regulamento para Aquisições da OVG.

**Parágrafo terceiro** – O gestor do Contrato responderá solidariamente sempre que houver negligência ou descumprimento de suas obrigações.

**Parágrafo quarto** – Em situações especiais, sobretudo as que requeiram maior complexidade de atuação do Gestor do Contrato, poderá ser designado, por meio de Portaria, um Subgestor ou Comissão para auxiliar no cumprimento de suas obrigações.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO FORO

As partes elegem, para dirimir qualquer controvérsia resultante deste contrato, o foro da Comarca de Goiânia, Estado de Goiás, prevalecendo sobre qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim justas e contratadas, assinam o presente, em teor e forma.

**Adryanna Leonor Melo de Oliveira Caiado**

Diretora Geral – OVG

**Sérgio Borges Fonseca Júnior**

Diretor Administrativo e Financeiro – OVG

**Alexandre da Silva Costa Santos**

CENTROSOFT SOLUÇÕES EM GESTÃO EMPRESARIAL LTDA EPP

Testemunhas:

1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_

CPF: CPF:

GOIANIA, 12 de junho de 2024.



Documento assinado eletronicamente por **Alexandre da Silva Costa Santos**, Usuário Externo, em 13/06/2024, às 09:45, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **SERGIO BORGES FONSECA JUNIOR**, Diretor (a), em 13/06/2024, às 11:43, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **ADRYANNA LEONOR MELO DE OLIVEIRA CAIADO**, Diretor (a)-Geral, em 13/06/2024, às 15:30, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.go.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **61292348** e o código CRC **E738D146**.

ASSESSORIA JURÍDICA

RUA T-14 249, S/C - Bairro SETOR BUENO - GOIANIA - GO - CEP 74230-130 - (62)3201-9427.



