

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS DE HELP DESK, QUE
ENTRE SI CELEBRAM A
CONTRATANTE – ASSOCIAÇÃO
GOIANA DE INTEGRALIZAÇÃO E
REABILITAÇÃO E A SULWORK
TECNOLOGIA E SISTEMAS DE
INFORMATICA LTDA**

Proc. e-doc 20200007.00055 HCAMP

Em atenção à Lei 13.979/2020; ao Decreto 507/2020 SES, e ao Despacho nº 929/2020 GAB, pelo presente Instrumento, de um lado a **AGIR – ASSOCIAÇÃO GOIANA DE INTEGRALIZAÇÃO E REABILITAÇÃO**, sociedade civil sem fins lucrativos, com personalidade jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº.05.029.600/0002-87, qualificada como Organização Social pelo decreto estadual nº. 5.591/02, Certificada como Entidade Beneficente de Assistência Social (CEBAS-Saúde) pela Portaria MS/SAS nº 1.073/18, **declarada gestora temporária do HOSPITAL DE CAMPANHA DE ENFRENTAMENTO DO CORONAVÍRUS**, estabelecido na Avenida Bela Vista, nº. 2333, CEP:74.860-260, Parque Acalanto, Goiânia – Goiás, representada por seu Superintendente Executivo, **Lucas Paula da Silva**, infra-assinado, neste ato denominada **CONTRATANTE**, e, de outro lado a empresa, **SULWORK TECNOLOGIA E SISTEMAS DE INFORMATICA LTDA.**, nome fantasia **SULWORK**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº. 07.899.023.0001-29, estabelecida na Rua Caracas, nº. 46, Jardim Lindoia, CEP 91.050-160, Porto Alegre-RS, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato, por seu (s) representante (s) legal (is), infra-assinado (s):

Considerando:

Que a saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação, na forma do art. 196 da Constituição da República;

A classificação pela Organização Mundial de Saúde, no dia 11 de março de 2020, como pandemia do Novo Coronavírus;

E a necessária urgência de medidas de prevenção, controle e contenção de riscos, danos e agravos à saúde pública, a fim de evitar a disseminação da doença.


acnmr



1/30



E considerando ainda:

A PORTARIA Nº 188, DE 3 DE FEVEREIRO DE 2020

Declara Emergência em Saúde Pública de importância Nacional (ESPIN) em decorrência da Infecção Humana pelo novo Coronavírus (2019-nCoV).

A LEI Nº 13.979, DE 6 DE FEVEREIRO DE 2020

Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019.

O Memorando nº 19 / 2020 – SAIS – 03083 de 12 de março de 2020-03-18

Que solicita a disponibilização de novos leitos de UTI/Enfermaria Novo Coronavírus.

O Decreto 9.633 de 13 de março de 2020

Que Dispõe sobre a decretação de Situação de Emergência na Saúde Pública do Estado de Goiás em razão da disseminação do novo Coronavírus (2019-nCoV.)

A Portaria nº 507/2020 – SES

Que cuida da implantação, em caráter emergencial, do Hospital De Campanha Para Atendimento De Casos De Coronavírus E/Ou Síndromes Respiratórias Agudas Que Necessitem De Internação.

O DESPACHO Nº 929/2020 – GAB

Que determina a adoção de todas as medidas necessárias e a formalização de Instrumento com a AGIR, e onde a **AGIR é declarada gestora temporária do HOSPITAL DE CAMPANHA DE ENFRENTAMENTO DO CORONAVÍRUS.**

O Ofício 2940/2020 SES

Que Determina a adoção de todas as medidas necessárias para o pleno e imediato funcionamento do Hospital do Servidor Público Fernando Cunha Junior (hospital de Campanha).

A **Comunicação Interna da AGIR**, datada do dia 14/03/2020, acostada no Processo e-doc nº 20200002.00385;

O **Contrato de Gestão nº 012/2020/SES/GO**”.

As partes celebram o presente, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços continuados de apoio técnico especializado, suporte e atendimento aos usuários de recursos de TI da **CONTRATANTE**, na modalidade Service Desk 24x7, conforme os **ANEXOS**, parte integrante deste instrumento.

Parágrafo único – Integram o presente contrato os termos da **Carta Cotação** e seus respectivos **Anexos** naquilo que for aplicável.

acnmr



2/30

B

CLÁUSULA SEGUNDA – DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE SERVICE DESK

Fica estabelecido as seguintes descrições da Solução de Service Desk:

Parágrafo Primeiro – Os componentes da solução de Service Desk são: suporte técnico de 1º e de 2º Níveis, a gestão operacional, a base unificada de conhecimento e as ferramentas de gerenciamento de serviço.

Parágrafo Segundo – Para executar as atividades de Service Desk, normalmente, utiliza-se de ferramentas e aplicativos de gerenciamento de serviços, bem como de uma Base de Conhecimentos integrada, onde toda documentação, informações e dados sobre atendimentos e soluções prestadas são armazenados a fim de unificar a prestação dos serviços e prover maior qualidade aos atendimentos.

Parágrafo Terceiro – Os usuários de TI contatam o Service Desk através de chamadas telefônicas, e-mail e ferramenta web (GLPI) quando um incidente ocorre ou quando haja questionamentos ou solicitações de serviços de TI.

Parágrafo Quarto – O Service Desk fornece o Ponto Único de Contato – PUC – para usuários e realiza o registro, rastreamento e gerenciamento dos chamados para quaisquer solicitações ou informações que são levadas ao seu conhecimento. O PUC faz parte do 1º Nível de serviços.

Parágrafo Quinto – Na atuação do suporte de 1º Nível, prevê-se o atendimento durante o contato do usuário, com a possível resolução da questão ou incidente. Caso o atendimento do 1º Nível não seja suficiente para resolver a demanda, então a mesma será encaminhada para o atendimento de 2º Nível.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO ESCOPO GERAL DOS SERVIÇOS

O escopo geral dos serviços contratados para atender às necessidades de suporte a soluções de TI da **CONTRATANTE**:

- Atendimento por meio telefônico (disponibilizado pela **CONTRATADA**), por e-mail e por ferramenta web (GLPI), para abertura de chamados e atendimento remoto de 1º Nível;
- Realização de suporte técnico presencial em serviços de TI, em 2º Nível de atendimento, de acordo com as necessidades **CONTRATANTE**, e/ou por conveniência da **AGIR**, desde que acordado com a **CONTRATADA**.
- Instalação e configuração de sistemas operacionais, softwares e aplicativos determinados e homologados pela **CONTRATANTE** em equipamentos de TI utilizados por seus usuários;
- Suporte, diagnóstico e solução de problemas de softwares instalados em equipamentos de TI utilizados pelos usuários da **CONTRATANTE**;
- Configuração de equipamentos de TI na rede de computadores da **CONTRATANTE**;
- Utilizar software especializado em atendimento remoto devidamente licenciado pela **CONTRATADA**, para a intervenção nas estações de trabalho da **CONTRATANTE**, mediante autorização do usuário demandante do serviço, dependendo da natureza e do tipo de incidente ou solicitação;


acnmi



3/30 

- g) Suporte aos usuários da **CONTRATANTE** nas operações e configurações básicas em equipamentos de TI;
- h) Suporte aos usuários da **CONTRATANTE** em reuniões presenciais, de teleconferência e videoconferência;
- i) Suporte a salas de treinamento;
- j) Suporte em equipamentos de telefonia analógica e digital;
- k) Suporte em equipamentos de tecnologia VoIP (Voice Over IP);
- l) Suporte ao serviço de rede;
- m) Instalação e configuração de dispositivos de hardware internos e periféricos em equipamentos da **CONTRATANTE**;
- n) Reparo de defeitos comuns nos equipamentos da **CONTRATANTE** que não possuírem garantia – apenas mão de obra;
- o) Encaminhamento de equipamentos defeituosos em garantia para a assistência técnica nestes casos, é vedado o reparo pela **CONTRATADA**;
- p) Acompanhamento de serviços de reparo de equipamentos em manutenção, sua devolução e reinstalação no local de origem;
- q) Suporte na abertura e acompanhamento de chamados de serviços de TI prestados por terceiros a **CONTRATANTE**;
- r) Registro, acompanhamento e encerramento de chamados, por meio de ferramenta de Gestão de Chamados;
- s) Gerenciamento proativo dos chamados abertos, pendentes e fechados;
- t) Gerenciamento proativo do controle dos níveis de serviços acordados - SLAs;
- u) Gerenciamento proativo da qualidade dos serviços prestados;
- v) Registro das soluções adotadas para os diversos tipos de problemas resolvidos, adicionando-as na Base de Conhecimentos;
- w) Manutenção da atualização da Base de Conhecimentos;
- x) Suporte, gerenciamento e controle contínuos dos softwares instalados no parque computacional da **CONTRATANTE**, bem como das licenças de software;
- y) Cumprimento das políticas de TI da **CONTRATANTE**;

CLÁUSULA QUARTA – DA ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA E EXECUÇÃO DO OBJETO

As especificações técnicas item 1 e 2:

Parágrafo Primeiro - O Item 1 do objeto trata-se da Implantação da Solução de Service Desk e será executado durante o Período de Transição Operacional (PTO) explicitado abaixo:

- a) Período de Transição Operacional (PTO) compreende desde a assinatura do CONTRATO até o efetivo início da prestação dos serviços. Durante este período, a **CONTRATADA** deverá elaborar o plano de implantação dos serviços, com base no levantamento do modo de execução das atividades, modelo e adequação dos seus processos e alinhamento de seus procedimentos junto a **CONTRATANTE**, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.
- b) Ao fim do PTO a **CONTRATADA** deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de toda a infraestrutura de Service Desk a ser disponibilizada

acpmr



na **CONTRATANTE**, a fim de garantir o sucesso da implantação sem prejuízo do negócio.

- c) No momento de início da prestação dos serviços, as equipes da **CONTRATADA** de 1o e 2o Níveis de atendimento deverão estar aptas a operacionalizar todos os procedimentos.
- d) Durante o PTO, o acesso às instalações da **CONTRATANTE** será franqueado à **CONTRATADA**, podendo esta visitar as dependências físicas do **CONTRATANTE** e, junto à TI **CONTRATANTE**, entender, assimilar, estudar e levantar todos os pontos que julgar necessários para o início de sua operação.

Parágrafo Segundo - O Item 2 do Objeto trata-se da execução da prestação de serviços continuados de apoio técnico especializado, suporte e atendimento aos usuários de recursos de TI da **CONTRATANTE**, na modalidade Service Desk, conforme especificações, quantidades e demais condições estabelecidas nesse CONTRATO e seus anexos.

CLÁUSULA QUINTA – DOS REQUISITOS DE NEGÓCIO

Os requisitos de negócio são:

Parágrafo Primeiro - Faz-se necessário:

- a) Padronização do atendimento de 1º e 2º níveis através de processos de trabalho clara e objetivamente definidos;
- b) Melhoria na gestão de chamados abertos, em andamento e fechados dos usuários de TI da **CONTRATANTE**;
- c) Alinhamento às melhores práticas da ITIL V.3;
- d) Manutenção operacional do parque de equipamentos de TI da **CONTRATANTE** através da central de atendimento e do suporte técnico;
- e) Implantação de processos eficientes de gerenciamento de incidentes e de problemas alinhados ao ITIL V.3;
- f) Melhoria da qualidade no atendimento aos usuários de TI da **CONTRATANTE**, fornecendo atendimento adequado e resolução tempestiva das solicitações de serviços e resolução de incidentes;
- g) Geração e manutenção de base de conhecimentos;
- h) Melhoria da produtividade da TI com a sua equipe voltando-se às atividades estratégicas da Instituição;
- i) Provimento de suporte técnico de TI a todas as Unidades da **CONTRATANTE**;
- j) Suporte ao gerenciamento de serviços de TI da **CONTRATANTE**.

Parágrafo Segundo - Os aspectos funcionais são:

- a) Elaboração, atualização e aprimoramento dos processos de atendimento ao usuário;
- b) Utilização de ferramenta de Gestão dos Chamados, definida pela TI com garantias de que todos os chamados serão registrados e que a base de dados e de conhecimento estejam disponíveis a qualquer tempo a **CONTRATANTE**;


acnmr


5/30

B

- c) Provimento de serviço de suporte local ou remoto para todas as unidades gerenciadas pela **CONTRATANTE**, mantendo equipes in loco onde se fizer necessário sem que isso acarrete custos adicionais a **CONTRATANTE**;
- d) Implementação e maturação dos processos de gestão de incidentes, seguindo os preceitos das boas práticas de Gerenciamento de Serviços de TI e aos processos do ITIL V3;
- e) Provimento de equipe capacitada para o desempenho das atividades inerentes ao atendimento e manutenção operacional dos equipamentos e aplicativos de TI, destinados aos usuários da **CONTRATANTE**;
- f) Interação e tratamento de incidentes e problemas de TI com outros prestadores de serviços com os quais a **CONTRATANTE** mantém contrato firmado, principalmente com a MV Sistemas e TOTVS-RM;
- g) Análise de problemas e determinação de causas raiz;
- h) Controle de qualidade dos atendimentos;
- i) Pesquisas de satisfação com os usuários dos serviços;
- j) Geração de informações para tomadas de decisões gerenciais.



Parágrafo Terceiro - Os requisitos temporais são:

- a) Para o início das atividades da **CONTRATADA** são definidos dois intervalos de tempo chamados de Período de Transição Operacional (PTO), explicado anteriormente, e de Período de Adaptação Operacional (PAO).
- b) O Período de Adaptação Operacional (PAO) da **CONTRATADA** terá a duração de 2 (dois) meses, contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços. Durante este período os níveis de serviço serão aferidos apenas para efeito de maturação e adequação dos processos.
- c) Durante o PAO, a **CONTRATADA** deverá realizar a adequação progressiva de seus serviços, podendo implementar os níveis de qualidade exigidos gradualmente, a fim de alcançar os resultados e desempenho requeridos, até o término desse período;
- d) Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo PAO;
- e) Após o período de adaptação, o início das operações da **CONTRATADA** deve acontecer de modo que não haja interrupção da prestação de serviços de atendimento de usuários de TI da **CONTRATANTE**.
- f) Ao longo da vigência do contrato, a **CONTRATADA** deverá promover a evolução e melhorias contínuas, sobretudo na maturação e aplicação de processos aos serviços fornecidos.

Parágrafo Quarto - Os requisitos de segurança da informação:

- a) O serviço a ser contratado deverá estar alinhado às políticas de segurança da **CONTRATANTE**, sendo a **CONTRATADA** passível das penalidades legais por qualquer uso indevido do ambiente físico, lógico e patrimonial;
- b) A **CONTRATADA** e seus colaboradores deverão manter sigilo em relação aos dados, informações ou documentos que tomar conhecimento ou tiverem acesso em decorrência da prestação dos serviços objeto desta contratação, bem como se submeterem às orientações e normas internas de segurança das informações vigentes. Deve a **CONTRATADA** orientar seus empregados e/ou prepostos nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa;

 acnmr

 6/30 

- c) Deve ser garantida a integridade das informações às quais a **CONTRATADA** e seus colaboradores tiverem acesso em função das atividades exercidas em decorrência desta contratação.
- d) Aplica-se também à presente contratação os requisitos de cessão incondicional à **CONTRATANTE** de toda informação produzida ao longo do contrato, bem como toda propriedade intelectual dele resultante, em caráter definitivo.
- e) Para formalização da confidencialidade exigida, a **CONTRATADA** deverá assinar Termo de Sigilo e Responsabilidade, presente no Anexo II, comprometendo-se a respeitar todas as obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança das informações pertencentes a **CONTRATANTE**, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem na divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processadas;
- f) O Termo de Sigilo e Responsabilidade deverá ser assinado pelo representante da **CONTRATADA**, que deverá dar ciência aos profissionais envolvidos na prestação do serviço e garantir que os mesmos cumpram todas as obrigações por ela assumidas. O Termo de Sigilo será entregue assinado no ato da assinatura do CONTRATO.

CLÁUSULA SEXTA – DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

Os serviços serão prestados por profissionais habilitados e qualificados, no **HOSPITAL DE CAMPANHA DE ENFRENTAMENTO DO CORONAVÍRUS**, estabelecido na Avenida Bela Vista, nº. 2333, CEP:74.860-260, Parque Acalanto, Goiânia – Goiás, sob a coordenação direta da **CONTRATADA**.

Parágrafo Primeiro – A prestação dos serviços deve observar as melhores práticas de serviços da Information Technology Infrastructure Library (ITIL)..

Parágrafo Segundo – A prestação de serviço deverá atender aos pontos do framework ITIL relacionados aos processos de: Gestão de Service Desk; Gestão de Incidentes; Gestão de Requisição; Gestão de Problema; A função de Service Desk e os processos da ITIL devem abranger atividades de 1º e 2º Níveis e Gestão Operacional de Service Desk.

Parágrafo Terceiro – O SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL são inerentes ao atendimento de necessidades dos usuários da rede de computadores em toda a **CONTRATANTE**. Envolve o tratamento de requisições e de incidentes dos componentes de serviços entregues ou disponibilizados aos usuários.

Parágrafo Quarto – Para executar os principais serviços de suporte técnico e atendimento de 1º Nível a **CONTRATADA** deverá:

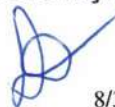

- a) Do total de chamados registrados, deverá atender aqueles com solução no 1º Nível e direcionando os demais para as respectivas áreas solucionadoras;


acnmr

 
7/30

- b) Prover atendimento com cortesia, de forma padronizada, por telefone, e-mail ou ferramenta web (GLPI) aos usuários/clientes de serviços de TI da **CONTRATANTE** registrando, categorizando e priorizando os incidentes reportados por estes usuários;
- c) Efetuar os atendimentos mediante identificação, registro, classificação e solução dos incidentes, alimentando a Base de Conhecimentos;
- d) Resolver chamados a partir de consulta à Base de Conhecimentos, banco de dados de chamados e de registros de solicitações;
- e) Utilizar software especializado em atendimento remoto devidamente licenciado pela **CONTRATADA**, para a intervenção nas estações de trabalho da **CONTRATANTE**, mediante autorização do usuário demandante do serviço, dependendo da natureza e do tipo de incidente ou solicitação;
- f) Atuar como primeira linha de investigação e solução de incidentes em suporte de 1º Nível, além de fornecer orientação às dúvidas dos usuários quanto à correta utilização dos recursos de TI, fazendo uso, se necessário, da intervenção remota;
- g) Evitar, sempre que possível, a necessidade de deslocamento para atendimento presencial em casos de realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos, procurar realizar as tarefas através do acesso remoto;
- h) Fazer a gestão do ciclo de vida dos incidentes e solicitações, escalando o chamado, quando apropriado, para os responsáveis de 2º Nível de atendimento;
- i) Apoiar os processos de Gestão Operacional do Service Desk no monitoramento do cumprimento dos SLAs estabelecidos;
- j) Encerrar o atendimento de solicitações e incidentes registrados quando autorizado pelos usuários da **CONTRATANTE**;
- k) Receber, registrar soluções e encerrar chamados no sistema;
- l) Registrar todos os atendimentos de 1º Nível na ferramenta de Gestão de Chamados, bem como os "tickets" para acionamento dos processos de 2º Nível;
- m) Informar aos usuários a respeito dos status de atendimentos abertos às solicitações e aos incidentes;
- n) Receber, registrar e encaminhar chamados para atendimento de 2º Nível;
- o) Realizar o escalonamento dos chamados para o 2º Nível de atendimento, quando não for possível o atendimento no 1º Nível ou quando a previsão de conclusão do atendimento remoto superar os limites de tempo e/ou de complexidade estabelecidos para interação;
- p) Acompanhar solicitações encaminhadas ao 2º Nível;
- q) Registrar, em relação aos serviços disponibilizados, dúvidas e solicitações de usuários, solucionando aquelas e atendendo a estas quando lhe for competente;
- r) Prover esclarecimentos e informações ao suporte técnico de 2º nível quanto aos chamados, resoluções de incidentes e problemas;
- s) Prover esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas em contato anterior, quando no retorno de chamados e de solicitações de usuários;


acnmr

 
8/30

- t) Registrar detalhes técnicos e operacionais dos procedimentos de consultas advindas dos atendimentos.
- u) Prover supervisão para profissionais de telessuporte, que atuará no monitoramento operacional da equipe, acompanhando e auxiliando os atendentes, redistribuindo chamados e, quando necessário, acompanhando e intercalando ligações;
- v) Prover esclarecimento de dúvidas de usuários, dicas e melhores práticas quanto ao uso de softwares homologados pela **CONTRATANTE**, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e aparelhos de TI em geral;
- w) Registrar e encaminhar reclamações, denúncias, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TI entregues;
- x) Abrir chamados de assistência técnica e de manutenção, caso se apliquem;
- y) Disponibilizar, periodicamente, e sempre que solicitados, relatórios para acompanhamento das estatísticas de atendimento, chamados por períodos e SLA.

Parágrafo Quinto – O SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO DE 2º NÍVEL são inerentes ao atendimento de necessidades dos usuários da rede da **CONTRATANTE** na sede e nas Unidades geridas pela **CONTRATANTE**.

Parágrafo Sexto – O suporte técnico de 2º Nível envolve a solução de incidentes que não puderam ser resolvidos no 1º Nível, seja por insuficiência ou inoperância de recursos, insuficiência de conhecimentos, extensão da duração do atendimento ou insucesso de tentativa de resolução. Para executar os principais serviços de suporte técnico de 2º Nível, a **CONTRATADA** também deverá:

- a) Atender chamados escalados pela função Service Desk, bem como os chamados abertos diretamente ao 2º Nível;
- b) Levar em conta, assim como no suporte técnico de 1º Nível, recursos de acesso remoto para solucionar, remotamente, o incidente ou prover a solicitação, não atendidos no nível anterior;
- c) Atender, remotamente, chamados de usuários para provimento de solução de incidentes ou da solicitação requisitada do ambiente de TI, quando aplicável;
- d) Atuar em campo, para eventual resolução de incidente ou de solicitação de serviço, em localidade de presença da **CONTRATANTE**.
- e) Atender in loco, chamados de usuários para provimento de solução de incidentes ou da solicitação requisitada do ambiente de TI, quando aplicável ou requerido o atendimento presencial;
- f) Realizar diagnóstico e identificar a razão do incidente, bem como encaminhar a substituição de componentes periféricos danificados ou inoperantes, utilizando-se as ferramentas, componentes e modalidades de manutenção básica de hardware e software fornecidos pela **CONTRATANTE**;
- g) Instalar e configurar softwares e aplicativos nos equipamentos de TI da **CONTRATANTE**, bem como orientar e apoiar seus usuários na melhor utilização dos recursos computacionais providos pela **CONTRATANTE**;
- h) Diagnosticar, identificar e remover quaisquer programas, aplicações ou ameaças à Segurança da Informação dos equipamentos de TI da **CONTRATANTE**, quando aplicável;

- i) Reportar a má utilização dos recursos computacionais fornecidos pela **CONTRATANTE**, bem como o descumprimento a padrões, normas, procedimentos e políticas de TI mantidas pela **CONTRATANTE**;
- j) Preparar, instalar e configurar novos equipamentos de TI, conforme imagens e padrões estabelecidos pela **CONTRATANTE**;
- k) Realizar levantamento de informações dos recursos computacionais instalados e mantê-las atualizadas;
- l) Organizar, montar e dar suporte na realização de videoconferências;
- m) Movimentar equipamentos de TI;
- n) Apoiar a geração de cópias de segurança dos arquivos e diretórios (pastas) dos usuários;
- o) Escalonar, no menor tempo possível, ocorrências de impacto alto e/ou crítico para a gestão de Service Desk, em casos que ultrapassem o SLA acordado, ou que possa ser detectado, previamente, o seu possível descumprimento;
- p) Gerenciar e controlar prazos de solicitações encaminhadas ao 2º Nível;
- q) Registrar as atividades executadas para resolução dos chamados com nível adequado de detalhamento;
- r) Registrar solução e fechamento das ocorrências e das solicitações na ferramenta de Gestão de Chamados, quando aplicável;
- s) Tentar resolver incidentes para os quais não haja roteiros pré-definidos de atendimento, reportar as tentativas na ferramenta de Gestão de Chamados e catalogá-las na Base de Conhecimentos;
- t) Apoiar a elaboração de scripts e patches para instalação de softwares;
- u) Gerar imagens de sistemas operacionais para instalação e manutenção de equipamentos de TI da **CONTRATANTE**;
- v) Instalar os aparelhos de telefonia VoIP destinados aos usuários e prestar atividades de manutenção que correspondam à verificação do funcionamento adequado e à troca de partes componentes tais como cabo, fones e suportes, que serão fornecidas pela **CONTRATANTE**;
- w) Ativar, testar e desativar pontos de rede;
- x) Ativar, testar e desativar equipamentos e instalações em geral;
- y) Apoiar na instalação, monitoramento, configuração e substituição de componentes ativos de rede;
- z) Corrigir falhas de conectividade dos dispositivos de rede local e de longa distância, quando aplicável;
- aa) Apoiar na organização do cabeamento estruturado;
- bb) Acompanhar a instalação e a manutenção de recursos de TI, que podem ser bens ou serviços, derivados de contratação da **CONTRATANTE**;
- cc) Apoiar nas operações de backup corporativo local;
- dd) Encaminhar equipamentos defeituosos ou inoperantes para manutenção, utilizando-se das formas fornecidas de manutenção de hardware e software pela **CONTRATANTE**;
- ee) Acompanhar a execução da manutenção ou suporte de equipamentos, quando aplicável, mantendo controle do cumprimento dos SLAs estabelecidos nos CONTRATOS entre a **CONTRATANTE** e fornecedores ou representantes técnicos;
- ff) Cumprir prazos de atendimento pré-estabelecidos nos SLAs, de acordo com a natureza e o tipo do incidente ou da solicitação, subsidiando a resolução com

a análise das informações obtidas e encaminhadas pelos Postos de Atendimento de 1º Nível.

- gg) Escalar incidentes sem resolução no 2º Nível;
- hh) Promover treinamentos nos softwares homologados pela **CONTRATANTE** para novos colaboradores contratados pela **CONTRATANTE**;

Parágrafo Sétimo – A GESTÃO OPERACIONAL DE SERVICE DESK exerce papel fundamental na garantia da qualidade no atendimento aos usuários. Por meio desse instrumento busca-se o cumprimento das metas, a manutenção dos SLAs e a melhoria contínua dos processos de atendimento. Dentro do conjunto de processos de gestão, a gestão Operacional do Service Desk deverá prover os seguintes serviços das subseções seguintes, complementares e integrados entre si.

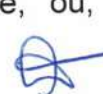

Parágrafo Oitavo – O PROCESSO DE GESTÃO DE INCIDENTES visa reduzir o tempo de indisponibilidade dos serviços, ou downtime. Após a ocorrência de um incidente, a condição original de funcionamento do serviço de TI afetado deve ser restaurada o mais breve possível, a fim de minimizar os impactos decorrentes dos efeitos da indisponibilidade. Para executar os principais serviços de Gestão de Incidentes, a **CONTRATADA DEVERÁ**:

- a) Prover a supervisão operacional do Service Desk;
- b) Documentar e manter atualizados processos e fluxos de trabalho;
- c) Gerir o atendimento técnico de 1º e 2º Níveis;
- d) Controlar tíquetes de chamados (ticket manager) e acompanhar SLAs;
- e) Escalonar chamados;
- f) Padronizar processos de atendimento;
- g) Criar e manter atualizados scripts de atendimento;
- h) Implementar soluções de contorno e documentá-las;
- i) Coletar e prover informações para tomadas de decisão da GCTI (área gestora de TI da **CONTRATANTE**).

Parágrafo Nono – Para as DEMAIS ATIVIDADES DE GESTÃO OPERACIONAL DE SERVICE DESK a **CONTRATADA** deverá:

- a) Manter a Gestão Operacional, Governança e Melhores Práticas nos processos e procedimentos de Serviços de TI em Service Desk;
- b) Manter os guias de referências para os artefatos da Metodologia de Serviços de Atendimento Usuário;
- c) Elaborar os artefatos de controle das atividades dos serviços de atendimento ao usuário;
- d) Informar as estatísticas pertinentes ao Service Desk, os principais pontos de dúvidas, melhorias, e outros dados identificados à GCTI, periodicamente, ou, quando solicitado, através da emissão de relatórios;
- e) Informar, periodicamente, ou, quando solicitado, planos de ação para melhoria contínua do atendimento do suporte de 1º e 2º Níveis;
- f) Monitorar e zelar pelo cumprimento de metas e SLAs;
- g) Monitorar e contabilizar, diariamente, os chamados pendentes e/ou os não recepcionados pelas áreas solucionadoras, a fim de promover o escalonamento e tratamento adequados;
- h) Prover a gestão técnica das informações, periodicamente, ou, quando solicitado, através da emissão de relatórios;

acnrm


 11/30 



- i) Acompanhar, diariamente, o atendimento dos chamados de TI, e notificar sobre problemas no mesmo, quando estes são de responsabilidade de outros prestadores de serviço - Gerenciamento de Tickets;
- j) Realizar, periodicamente, pesquisas de satisfação junto aos usuários da **CONTRATANTE**, visando à melhoria contínua do atendimento;
- k) Atualizar, gerar e manter a documentação de suporte 1º e 2º Níveis na Base de Conhecimentos própria da ferramenta de Gestão de Chamados e/ou no ambiente de documentação da **CONTRATANTE**;
- l) Auxiliar na manutenção do Catálogo de Serviços e da Base de Conhecimento;
- m) Realizar a gestão da Base de Conhecimentos, isto é, padronizar informações, verificar atualizações, manter compatibilidade de armazenamento com o ambiente de TI e outras atividades;
- n) Atuar nos processos de gestão de SLA, Gestão de Incidentes, Gestão de Requisições, no ambiente de Service Desk de suporte de 1o e 2o Níveis, implantando processos e interagindo com processos pares do ambiente de infraestrutura;
- o) Atuar em conjunto com os colaboradores da TI, quando solicitado;
- p) Analisar e viabilizar a incorporação de atendimento a novos serviços e de produtos de TI, que venham a ser utilizados pelos usuários na **CONTRATANTE**;
- q) Revisar, periodicamente, em conjunto com a TI, o escopo, as métricas e as estatísticas aplicáveis ao serviço de Service Desk, bem como propor novos indicadores e melhorias com base nesses indicadores;
- r) Garantir, de forma proativa, que os chamados gerados com alta prioridade, especialmente, de usuários estratégicos, sejam devidamente encaminhados e tratados de forma tempestiva, com as prioridades que lhes forem atribuídas.

Parágrafo Décimo – A **CONTRATANTE** disponibilizará, em versão inicial e resumida, um Catálogo de Serviços e Atividades Técnicas, que consistirá na classificação dos serviços elencados e aprovados para a realização dos serviços de Service Desk. O Catálogo de Serviços e Atividades de Service Desk deverá ser atualizado, aprimorado e mantido entre a **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**, através de revisões periódicas, ordinárias, ao longo da vigência e execução do CONTRATO. Sempre que for solicitada a revisão do Catálogo por quaisquer das partes, poderá ser convocada revisão extraordinária com aprovação da **CONTRATANTE**. O resumo do rol de serviços, tarefas e atividades de Service Desk inicialmente catalogados, não exaustivo, encontra-se no anexo a este Termo de Referência.

Parágrafo Décimo Primeiro – Os requisitos para formalização de Equipe são:

- a) O dimensionamento das equipes para atendimento de 1º Nível e 2º Nível é de responsabilidade exclusiva da **CONTRATADA**, devendo suprir toda a demanda de atendimento, além da supervisão que se fizer necessária, sendo suficiente para o cumprimento integral dos requisitos mínimos de serviço exigidos.
- b) Para atendimentos de 2º Nível os profissionais deverão cumprir o perfil N2 SERVICE DESK e o perfil N2 SISTEMAS. A especificação desses perfis


achmr

 12/30 

- encontra-se no tópico Qualificação Profissional da Equipe de Suporte de 2º Nível.
- c) Será necessário o atendimento de 2º Nível nas Unidades da **CONTRATANTE**, realizado por uma equipe de profissionais com o perfil N2 SERVICE DESK dimensionada pela **CONTRATADA** devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos mínimos de serviço exigidos.
 - d) Na ocorrência de mudanças na organização da **CONTRATANTE** – em função de novas implantações, migrações e afins –, que envolvam um grande volume de serviço em curto espaço de tempo, em que for necessária a readequação dos recursos técnicos da **CONTRATADA**, será definido um prazo não inferior a 30 (trinta) dias, que corresponderá ao tempo suficiente para adaptação de seu quadro técnico;
 - e) A **CONTRATADA** deverá prover a formação técnica para atendimento dos itens descritos nos requisitos de qualificação deste documento, ou seja, o treinamento para todo profissional que irá participar da solução desde o início, bem como os profissionais que vierem a ser alocados por ela ao longo do CONTRATO de prestação do serviço de Service Desk na **CONTRATANTE**;
 - f) A **CONTRATADA** será responsável pela capacitação e treinamento das equipes, devendo ainda realizar a atualização técnica do pessoal sempre que necessário, como por exemplo, em decorrência de atualização tecnológica no parque computacional da **CONTRATANTE**, mudança de procedimentos, novas contratações, dentre outras situações;
 - g) A função executada pelos atendentes e técnicos de Service Desk de 1º e 2º Níveis exige experiência profissional que deve ser devidamente comprovada pela **CONTRATADA**, através de atestados de qualificação técnica, preferencialmente com certificações voltadas ao ITIL Foundation.
 - h) A **CONTRATADA** deverá alocar profissionais com formação técnica e acadêmica, comprovada por meio de diplomas e certificados, bem como também, experiência comprovada em CTPS ou por atestados fornecidos por empresas nas quais tenha prestado serviços similares, tudo relativo aos serviços objeto desta contratação.

Parágrafo Décimo Segundo – Para viabilizar a eficiência do serviço, a função exercida para o atendimento em 1º Nível exige nível de escolaridade médio concluído e nível superior em andamento ou concluído na área de TI, em curso reconhecido pelo MEC, além de alguns conhecimentos básicos desejáveis, tais como: Conhecimento técnico de ambiente Windows e Microsoft Office; Conhecimento técnico do ambiente Internet e Intranet; Conhecimento de manutenção de hardware em nível básico; Conhecimento de ambiente de rede local Windows; Experiência no trato de softwares de correio eletrônico, antivírus, etc; Conhecimento básico das atividades de instalação, configuração e customização de softwares e/ou produtos em estações de trabalho; Conhecimento básico na detecção de problemas em componentes de hardware, tais como placas, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores, etc; Dinamismo para atuar com atendimento a usuários; Domínio de técnicas de telessuporte; Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada; Capacidade de **CONTRATANTE** com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho; Demonstrar


tachini



13/30



engajamento à missão e diretrizes de atendimento; Conhecimento em ITIL V3; Conhecimento de MVSOUL.

Parágrafo Décimo Terceiro – PERFIL N2 SERVICE DESK: Para viabilizar a eficiência do serviço, a função exercida para o atendimento em 2º nível nesse perfil exige nível de escolaridade superior em andamento ou concluído na área de TI em curso reconhecido pelo MEC, além de alguns conhecimentos fundamentais, como: Domínio avançado em manutenção e configuração de ambientes Microsoft Windows; Conhecimento de rede Active Directory (Microsoft); Conhecimentos básicos de redes de computadores e seus protocolos de comunicação: MPLS, TCP/IP, SNMP, H.323, SIP, entre outros; Conhecimentos básicos de ferramentas de administração de redes; Conhecimentos básicos em configuração de roteadores e switches; Conhecimento técnico avançado de ambientes Windows e Microsoft Office; Conhecimento técnico avançado do ambiente Internet e Intranet; Conhecimento de manutenção de hardware em nível médio; Experiência avançada no trato de softwares de correio eletrônico, antivírus, etc; Conhecimento avançado das atividades de instalação, configuração e customização de softwares e/ou produtos em estações de trabalho; Conhecimento avançado na detecção de problemas em componentes de hardware, tais como placas, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores, etc; Conhecimento em telefonia baseada na tecnologia VOIP; Conhecimento em cabeamento estruturado; Conhecimento em videoconferência; Conhecimento em ITIL V3.; Conhecimento avançado em MV SOUL.

Parágrafo Décimo Quarto – PERFIL N2 SISTEMAS: Para viabilizar a eficiência do serviço, a função exercida para o atendimento em segundo nível nesse perfil é desejável nível de escolaridade superior completo na área de TI em curso reconhecido pelo MEC, além de alguns conhecimentos fundamentais, como: Conhecimento intermediário das atividades de instalação, configuração e customização de softwares e/ou produtos em estações de trabalho; Conhecimento intermediário de ambientes Windows e Microsoft Office; Experiência básica em sistemas de Banco de Dados, principalmente Oracle; Conhecimento intermediário do ambiente Internet; Conhecimento básico em Report RM; Conhecimento básico em QlikView (criação de visões e gerenciamento do servidor); Conhecimento intermediário em criação e manutenção de portais corporativos baseados em wordpress; Conhecimento básico em programação Java; Conhecimento intermediário em programação PHP; Conhecimento intermediário em MySQL; Experiência na linguagem PL/SQL; Experiência em MSSQL Server; Conhecimento avançado em criação de relatórios e painéis de indicadores no MVSOUL; Experiência em administração e manutenção de sistemas.

Parágrafo Décimo Quinto – Qualquer treinamento necessário para a execução das atividades será de responsabilidade exclusiva da **CONTRATADA**.

Parágrafo Décimo Sexto – Qualquer treinamento prestado pela **CONTRATANTE** à equipe da **CONTRATADA** se dará através do treinamento de 1 (uma) turma de profissionais multiplicadores. Os profissionais multiplicadores são responsáveis por repassar o conhecimento adquirido no treinamento feito pela **CONTRATANTE** para a equipe da **CONTRATADA**.

acnmr



Parágrafo Décimo Sétimo – Qualquer nivelamento prestado pela **CONTRATADA** de conhecimento necessário à equipe da TI deverá ser elaborado por profissional qualificado.

Parágrafo Décimo Oitavo – É de responsabilidade da **CONTRATADA** treinamento inicial específico, voltado para uso dos recursos de tele atendimento, aspectos técnicos de suporte a aplicativos e equipamentos e aspectos comportamentais de relacionamento com o usuário, atendendo pelo menos, aos seguintes aspectos:

- a) Operação da ferramenta de Gestão de Chamados a ser utilizada;
- b) Implementação e utilização da Base de Conhecimentos;
- c) Abertura e fechamento de ordens de serviço;
- a) Fundamentos dos recursos de softwares utilizados pela **CONTRATANTE** (conhecimento passado ao multiplicador da **CONTRATADA** pela **CONTRATANTE**);
- b) Fundamento das melhores práticas de mercado no provimento de serviços de TI;
- c) Relacionamento com usuários e fornecedores da **CONTRATANTE** (conhecimento passado ao multiplicador da **CONTRATADA** pela **CONTRATANTE**);
- d) Atendimento ao público;
- e) Treinamento contínuo em manutenção, ministrado pela **CONTRATADA**, sempre que houver mudança significativa no ambiente da **CONTRATANTE**;
- f) Todos os custos relativos à capacitação de pessoal deverão estar sob responsabilidade da **CONTRATADA**.

Parágrafo Décimo Nono – Os serviços de atendimento de 1º Nível deverão ser executados no ambiente da **CONTRATADA** e a mesma deverá dispor de todos os recursos para que os serviços possam ser executados de forma segura;

Parágrafo Vigésimo – Os serviços de Gerenciamento de Tickets, bem como os processos de Gerenciamento de Incidentes, poderão ser executados no ambiente da **CONTRATANTE** ou da **CONTRATADA**, de acordo com a necessidade de cada serviço, desde que seja feito de forma acordada entre as partes;

Parágrafo Vigésimo Primeiro – Os serviços de atendimento de 2º Nível serão executados no ambiente da **CONTRATANTE** quando necessário ou no ambiente da **CONTRATADA** (no caso do atendimento remoto, que se fizer necessário, feito pelos profissionais designados pela **CONTRATADA**);

Parágrafo Vigésimo Segundo – As despesas de deslocamentos, alimentação e hospedagem durante a implantação dos serviço objeto deste contrato, ficarão a cargo da **CONTRATADA**.

Parágrafo Vigésimo Terceiro – O atendimento às demandas de serviços de suporte de 1º e 2º Níveis que serão direcionadas para o Service Desk deverá ser gerido pela **CONTRATADA**, sem custo para a **CONTRATANTE**, através das seguintes possibilidades: Por telefone; E-mail; Interface com a ferramenta de Gestão de Chamados; Sistemas de solicitações automatizadas com fluxo de aprovações.

acnmr



15/30



Parágrafo Vigésimo Quarto – A **CONTRATADA** deverá realizar a execução dos serviços entre 24 horas x 7 dias mantendo obrigatoriamente recursos disponíveis para atendimentos e suporte de 1º e 2º Níveis;

Parágrafo Vigésimo Quinto – Haverá reuniões periódicas mensais para verificações dos níveis de serviço e de avaliação e alinhamento de pontos que suscitem ajustes ou discussões, no que tange ao **CONTRATO** e à condução do serviço. Caso necessário, poderá haver reuniões extraordinárias acionadas por qualquer uma das partes.

Parágrafo Vigésimo Sexto – De maneira geral, serão duas as possíveis interações com terceiros durante a vigência do **CONTRATO**, que possam impactar diretamente a conclusão de chamados pela equipe de Service Desk: 1) terceiros que prestam serviços de TI ou 2) terceiros que são fornecedores, prestadores de serviços de manutenção ou fabricantes para equipamentos em garantia.

Parágrafo Vigésimo Sétimo – A Central Telefônica deve suportar comunicação VOIP. Todos os custos de implantação da Central Telefônica, assim como sua utilização e manutenção serão de responsabilidade da **CONTRATADA**.

Parágrafo Vigésimo Oitavo – É de responsabilidade da **CONTRATADA** dimensionar, contratar e implantar a Central Telefônica e gerir o serviço de chamadas para o cumprimento dos níveis de serviço previstos.

Parágrafo Vigésimo Nono – A **CONTRATADA** deverá realizar a integração VOIP de sua Central Telefônica com a **CONTRATANTE**. As ligações realizadas pela **CONTRATADA** serão de responsabilidade da mesma e deverão ser realizadas apenas quando os outros meios de contato com o usuário estiverem indisponíveis.

Parágrafo Trigésimo – A **CONTRATADA** deverá disponibilizar um número de telefone local (código de área 62) para abertura de chamados pela **CONTRATANTE**.

Parágrafo Trigésimo Primeiro – A Central de Atendimento deverá conter os seguintes recursos: Interface de música em espera; Alta disponibilidade; Ter capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila e vocalizá-lo ao usuário; Permitir a gravação de mensagens de espera, no padrão e no conteúdo a serem definidos e homologados; Permitir ao usuário optar por sair da fila de espera e aguardar que o sistema realize uma chamada para este usuário quando da liberação de atendentes (Call Back); Gerar, no mínimo, as estatísticas, abaixo relacionadas:

- a) Quantidade diária e mensal de ligações recebidas, em intervalo de 60(sessenta) em 60 (sessenta) minutos;
- b) Quantidade diária e mensal de ligações atendidas, em intervalo de 60(sessenta) em 60 (sessenta) minutos;
- c) Quantidade diária e mensal de ligações abandonadas, em intervalo de 60(sessenta) em 60 (sessenta) minutos;
- d) Quantidade diária e mensal de ligações atendidas em até x segundos, onde x é um número parametrizável;

acnmr




16/30



- e) Tempo médio diário e mensal das ligações, em segundos;
- f) Tempo médio diário e mensal por atendimento;
- g) Quantidade diária e mensal de ligações em fila de espera, em intervalo de 60 (sessenta) em 60 (sessenta) minutos;
- h) Tempo médio diário e mensal de espera em fila, em segundos;
- i) Gráficos demonstrativos dos dados estatísticos mencionados acima;
- j) Comparativos diário, semanal e mensal dos níveis de serviços contratados com os efetivamente realizados.

Parágrafo Trigésimo Segundo – A URA-Unidade de Resposta Audível deverá conter os seguintes recursos:

- a) Permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico.
- b) Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, por meio de aparelho telefônico comum ou remotamente, mediante a digitalização em estúdio, com alta qualidade de som, podendo ser gravada e regravada, quando necessário.
- c) Possibilitar que os usuários não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (cutthrough).
- d) Possuir a facilidade de "echo", que faz ecoar os dígitos enviados pelos usuários sob a forma de voz digitalizada.
- e) Os Serviços de atendimento eletrônico via URA deverá funcionar durante o horário de atendimento do 1º e 2º Nível.
- f) A árvore de atendimento da URA deverá ser desenhada em conjunto com a equipe de TI da **CONTRATANTE**.

Parágrafo Trigésimo Terceiro – A **CONTRATADA** deverá disponibilizar relatórios semanais com dados e informações extraídas até o dia útil anterior da data de elaboração e envio do relatório. Podendo a **CONTRATANTE**, caso necessário, solicitar sob demanda esses relatórios;

- a) O fornecedor deve desenvolver os relatórios descritos nesse Termo de Referência em solução própria ou na solução de controle de chamados disponibilizada quando os relatórios não existirem nativamente nessa ferramenta.
- b) A **CONTRATADA** deverá disponibilizar relatórios e consultas em tempo real sobre a evolução dos principais indicadores de desempenho da operação, sob demanda da **CONTRATANTE**;
- c) Ambos os relatórios acima deverão ser visualizados em formato de painel de controle e deverão conter informações como:
 - d) Indicadores;
 - e) Metas;
 - f) Visão atual;
 - g) Visão acumulada.

Parágrafo Trigésimo Quarto – A **CONTRATADA** deverá disponibilizar relatórios mensais com aferição e a avaliação dos níveis de serviço:

- a) Painel Executivo;
- b) Painel de Análise de Indicadores;

acnmr


 17/30 

- c) Painel de volumetria de chamados divididos por Grupos Solucionadores e Responsáveis;
- d) Gráfico de evolução e volumetria de chamados divididos por Grupos Solucionadores e Responsáveis;
- e) Análise da volumetria diária de incidentes.
- f) Análise crítica de incidentes reabertos;
- g) Análise crítica de incidentes reincidentes;
- h) Gerenciamento do input de item de controle, indicadores mensais e SLA;
- i) Consolidação.
- j) A **CONTRATADA** deverá disponibilizar relatórios mensais com proposta de melhoria dos serviços, elaborados com o intuito de apresentar as deficiências de cada serviço e melhores práticas a serem implantadas para sanar as deficiências, contendo Planos de Ações de melhoria contínua;
- k) A **CONTRATADA** deverá disponibilizar relatórios de Pesquisa de Satisfação dos Usuários sob demanda da **CONTRATANTE**.
- l) A **CONTRATADA** deverá elaborar relatórios gerenciais de serviços apresentando-os a **CONTRATANTE**, constando dentre outras informações, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas e demais informações relevantes à execução dos serviços de 1º e 2º Níveis;
- m) O conteúdo detalhado e a forma dos relatórios serão definidos entre as partes;

Parágrafo Trigésimo Quinto – A **CONTRATADA** deverá realizar reuniões mensais para tratar de assuntos operacionais, alinhamento dos processos de atendimento, captação de conhecimento e ações e planos de melhoria contínua, envolvendo seus Grupos Solucionadores e Responsáveis e abordando os seguintes temas: Redução de chamados; Pendências; Responsabilidades e horários; Redução de chamados abertos/reabertos por falha de processos; Tratativa sobre chamados redirecionados; Qualidade de atendimento dos chamados; Captação e replicação de conhecimento; Outros que se julgarem necessários.


Parágrafo Trigésimo Sexto – Todas as ações necessárias ao início da prestação de serviço pela **CONTRATADA** na **CONTRATANTE** serão de responsabilidade desta e estarão sob supervisão da GCTI.

Parágrafo Trigésimo Sétima – A **CONTRATADA** deverá apresentar um Plano de Implantação dos Serviços, o qual deverá ser submetido à aprovação da GCTI.


Parágrafo Trigésimo Oitava – O Plano de Implantação deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Cronograma detalhado em nível de atividades a serem desenvolvidas para a implantação de todos os serviços previstos no Termo de Referência e seus responsáveis;
- b) Identificação de ferramentas e modelos a serem utilizados;
- c) Configurações a serem realizadas;
- d) Levantamento dos serviços;
- e) Impactos e riscos,
- f) Pessoal envolvido na execução dos serviços.

acnmr



18/30



- g) A execução das atividades de suporte presenciais, necessárias para administração de recursos de TI, deverá ser realizada nas dependências da **CONTRATANTE**;
- h) O suporte deverá estar dimensionado de forma a atender a **CONTRATANTE**, mantendo a capacidade de atendimento e cumprimento dos SLAs, alinhados a importância e necessidades pertinentes de cada localidade, frente ao número de usuários, número de chamados.
- i) Serviços e atividades de suporte técnico e atendimento de 1º e 2º Níveis deverão ser realizados durante 24 horas x 7 dias ;
- j) As manutenções evolutivas, assim como aquelas programadas deverão ser realizadas, prioritariamente, fora do horário comercial;
- k) As atividades novas, ou que não possuam rotinas e processos proativos normatizados, deverão ser analisadas pela **CONTRATADA**. Esta deverá propor novos modelos de processos, buscando sempre as melhores formas de ativação dos serviços em conjunto com a **CONTRATANTE**;
- l) A **CONTRATADA** deverá mapear e redesenhar os processos de controle das atividades para execução dos serviços, bem como mantê-los atualizados;
- m) A **CONTRATADA** deverá, após 15 (quinze) dias da assinatura do contrato, apresentar os templates dos processos em conformidade com o framework ITIL.
- n) Para execuções das tarefas, nas quais os técnicos de campo atuarão todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operação em nível de Service Desk deverão ser contemplados, tais como: Análise de viabilidade da solução; Estudos de boas práticas; Implementação e migração dos recursos; Criação de documentação técnica, operacional e de análise; Controle da execução de rotinas proativas e reativas; Análise de desempenho; Monitoramento do nível dos serviços.



Parágrafo Trigésimo Nono – A **CONTRATADA** deverá fornecer subsídios a **CONTRATANTE** na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços em operação, seja para resolução de problemas existentes, seja para aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades;

Parágrafo Quadragésimo – A **CONTRATADA** deverá auxiliar na análise, orientação, acompanhamento e desenvolvimento de métodos e técnicas, visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas;

Parágrafo Quadragésimo Primeiro – A **CONTRATADA** deverá avaliar e recomendar a **CONTRATANTE** a adequação de processos que permitam a implantação de recursos que proporcionem maior produtividade;

Parágrafo Quadragésimo Segundo – A **CONTRATADA** deverá executar todos os serviços, tarefas e atividades demandadas pela **CONTRATANTE**, dentro do prazo negociado e especificado, para a transição e início de operação dos serviços, atendendo ao padrão de qualidade exigido;


achmr

 19/30 

Parágrafo Quadragésimo Terceiro – A **CONTRATADA** deverá acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados, com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de metodologia de trabalho, especialmente nos primeiros meses de operação efetiva;

Parágrafo Quadragésimo Quarto – Os serviços aqui contratados, poderão ser realizados pela matriz e/ou filiais da **CONTRATADA**, desde que expressamente informado, bem como estejam regulares com as documentações, e certidões fiscais e trabalhistas.

Parágrafo Quadragésimo Quinto – A **CONTRATADA** deverá manter um preposto, in loco ou alcançável, para as tratativas junto a **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

A **CONTRATANTE** se obriga a:

- a) efetuar pagamento à **CONTRATADA**, de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidas neste contrato;
- b) realizar o acompanhamento e a fiscalização do procedimento, sob aspectos quantitativos e qualitativos, anotando as falhas detectadas e comunicando as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte da **CONTRATADA**;
- c) permitir o acesso às suas instalações, o empregado da **CONTRATADA**, quando em serviço, observando as normas internas de segurança;
- d) comunicar à **CONTRATADA** quaisquer intercorrências que comprometam o prestação de serviço;

CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A **CONTRATADA** se obriga a:

- a) cumprir os prazos especificados neste contrato;
- b) manter quadro de pessoal suficiente para atendimento, conforme previsto no presente contrato, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço ou demissão de empregados, que não terão, em hipótese alguma, qualquer relação de emprego com a **CONTRATANTE**;
- c) zelar pela conservação e funcionamento dos equipamentos que lhes forem confiados, informando imediatamente qualquer intercorrência nos equipamentos;
- d) manter seu ambiente de trabalho em condições dignas e em perfeitas condições de uso e de higiene, solicitando imediatamente a intervenção da **CONTRATANTE** sempre que verificar qualquer anormalidade;
- e) os funcionários da **CONTRATADA** deverão estar devidamente uniformizados, bem como, deverão atender as exigências da NR-32 e normas internas da **CONTRATANTE**.

 acnmr



20/30



- f) manter atualizada documentação pessoal e profissional, física e jurídica, apresentando sempre que solicitados pela **CONTRATANTE** ou autoridade competente;
- g) manter registro para controle e fiscalização, legalmente ou administrativamente exigidos, dos procedimentos diagnósticos adotados, observadas as questões éticas e o sigilo profissional;
- h) arcar com as despesas fiscais e tributárias, bem como com os encargos sociais e trabalhistas, inerentes a prestação dos serviços;
- i) responsabilizar-se, exclusivamente, pelos danos materiais ou morais que tenha dado causa, por si ou seus prepostos, produzidos à **CONTRATANTE** ou a terceiros, por ação ou omissão, em razão da execução do presente contrato;
- j) não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do presente contrato, sem prévia e expressa anuência da **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA NONA - DO VALOR CONTRATUAL

O valor dos serviços contratados, será cobrado em conformidade com o descrito no **ANEXO I**, parte integrante deste instrumento, perfazendo o valor contratual total estimado de **R\$ 308.010,00. (trezentos e oito mil e dez reais)** incluídos todos os custos relacionados com despesas decorrentes de exigência legal e condições de gestão deste contrato.

Parágrafo Primeiro – A abertura do Hospital de Campanha ocorrerá de forma gradual e conforme a demanda. Diante disto não caberá a **CONTRATANTE** a obrigatoriedade de contratação dos serviços na referida quantidade, podendo ocorrer majoração ou supressão.

Parágrafo Segundo – O valor contratado inclui todos os custos e despesas necessários ao cumprimento integral do objeto, tais como: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxa de administração, materiais, serviços, encargos sociais e trabalhistas, seguros, frete, embalagens, lucro e outros.

Parágrafo Terceiro – Os quantitativos e valores aqui contratados poderão sofrer acréscimos de até 25% (vinte e cinco por cento).

Parágrafo Quarto – Os valores são fixos e irrealizáveis pelo período da vigência deste contrato, podendo ser reajustado em caso de prorrogação contratual ou acordo prévio entre as partes, com base no índice de IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo) ou outro que vier substituí-lo.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO PAGAMENTO

O pagamento será efetuado no prazo de **30 dias após a prestação de serviço correspondente ao mês consolidado.**

Parágrafo Primeiro – A **CONTRATADA** terá o prazo de até 60 dias para dar início as atividades, contados da data de assinatura do presente contrato, período pelo qual a **CONTRATADA** deverá elaborar o plano de implantação dos serviços. O

acnmr



21/30



pagamento da **CONTRATADA** será devido somente após o início das atividades (em sua totalidade).

Parágrafo Segundo – O pagamento será realizado mediante a Nota Fiscal devidamente atestada e, nos casos em que se fizerem necessários, com as respectivas faturas e relatórios.

Parágrafo Terceiro – Havendo concessão de prazo e/ou condição mais benéfica para **CONTRATANTE** na realização do pagamento, a mesma poderá ser aproveitada sem prejuízo aos termos deste contrato.

Parágrafo Quarto – O pagamento mencionado no caput será realizado **através de crédito bancário**, conforme os dados abaixo, ou junto a outro banco e/ou conta, desde que expressamente informado.

Banco	Agência	Conta corrente
UNICRED - 136	2132	50740-7

Parágrafo Quinto – Na ocorrência de glosas e/ou necessidades de correções em razão de divergências de valores, os mesmos poderão ser efetuados no mês seguinte a sua apuração, devendo ser observado o prazo final de vigência.

Parágrafo Sexto – Do pagamento serão descontados os valores eventualmente aplicados em virtude de penalidade por descumprimento do contrato.

Parágrafo Sétimo – a **CONTRATADA** deverá encaminhar junto com o documento de cobrança:

I – A cada pagamento:

- a) regularidade perante a Fazenda Federal, Fazenda Estadual de Goiás e Municipal do domicílio ou sede da **CONTRATADA**, ou outra equivalente, na forma da lei;
- b) regularidade perante a Seguridade Social, conforme dispõe o art. 195, § 3º, da Constituição Federal, sob pena de rescisão contratual, e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, relativa ao cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;
- c) certidão negativa de débitos trabalhistas - CNDT;
- d) recolhimento do FGTS, referente ao mês anterior;
- e) pagamento de salários no prazo previsto em lei, referente ao mês anterior;
- f) fornecimento de vale-transporte e auxílio-alimentação, quando cabível;

II – Anualmente, no mês subsequente ao da competência legal:

- a) pagamento do décimo terceiro salário;
- b) encaminhamento ao Ministério do Trabalho e Emprego das informações trabalhistas exigidas pela legislação, tais como a Relação Anual de Informações Sociais - RAIS e o Cadastro Geral de Empregados e Desempregados – Caged;


achmr

 22/30 

III – No mês subsequente ao da ocorrência, independente de solicitação:

- a) realização de cursos de treinamento e reciclagem exigidos por lei;
- b) ASO de exames admissionais, demissionais e periódicos, quando for o caso;
- c) concessão de férias e correspondente pagamento do adicional de férias, na forma da lei;

IV – Sempre que solicitado:

- a) cumprimento das obrigações contidas em acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho;
- b) cumprimento das demais obrigações estabelecidas na Consolidação das Leis do Trabalho - CLT em relação aos empregados vinculados ao contrato;
- c) Outros documentos que comprovem a regularidade trabalhista e fiscal da **CONTRATADA**.

Parágrafo Oitavo – O documento de cobrança referente à execução dos serviços, deverá ser endereçado à unidade da prestação do serviço.

Parágrafo Nono – É motivo de rejeição do documento de cobrança pelo BACEN a existência de vícios que impeçam o pagamento.

Parágrafo Décimo – Constituem vícios do documento de cobrança:

- I – descumprimento de qualquer das exigências dessa cláusula;
- II – inexatidão na descrição dos serviços ou na indicação dos preços;
- III – utilização de códigos na descrição dos serviços sem as correspondentes discriminações no próprio corpo do documento de cobrança;
- IV – existência de rasuras, emendas ou ressalvas;

Parágrafo Décimo Primeiro – No caso de devolução do documento de cobrança, é suspensa a contagem do prazo, sendo reiniciada a partir da apresentação do documento corrigido ou substituto, não havendo incidência em mora, nem em causa para a suspensão do serviço ou cumprimento parcial do contrato.

Parágrafo Décimo Segundo – É condição indispensável para que os pagamentos ocorram no prazo estipulado que os documentos hábeis apresentados para recebimento não se encontrem com incorreções, caso haja alguma incorreção, o pagamento só será realizado após estas estarem devidamente sanadas, respeitando o fluxo interno da **CONTRATANTE**.

Parágrafo Décimo Terceiro – Nenhum pagamento será efetuado à **CONTRATADA** enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que eventualmente lhe tenha sido imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, exclusivamente com relação ao objeto dessa contratação.

Parágrafo Décimo Quarta – A **CONTRATADA** deverá fazer constar na Nota Fiscal: "Hospital de Campanha de Enfrentamento do Coronavírus – Portaria SES/GO nº. 507/2020. Processo de Compras E-Doc nº 20200007.00055 e Contrato de Gestão 012/2020/SES/GO".


acnmr

 23/30 

23/30

Parágrafo Décimo Quinto – Fica estabelecido que a **CONTRATANTE**, a seu critério, poderá descontar do valor a ser pago à **CONTRATADA**, os eventuais danos causados por culpa ou dolo comprovados nos equipamentos da **CONTRATANTE**, que foram colocados à disposição da **CONTRATADA**, bem como os eventuais desperdícios provocados pelo mau uso de insumos, conforme tabelas de preços praticados pelo mercado.

Parágrafo Décimo Sexto – O Acordo de Nível de Serviço (SLAs), o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela **CONTRATADA**, será realizado pelas partes, antes do início da prestação do serviço, devendo o Acordo de Nível de Serviço (SLAs) ser documentado, assinado e anexado no processo via E-doc.

Parágrafo Décimo Sétimo – Sob nenhuma hipótese serão realizados adiantamentos.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS CERTIDÕES DE REGULARIDADE

A **CONTRATADA** deverá apresentar as **Certidões de Regularidade Fiscal e Trabalhista**, para cada pagamento a ser efetuado pela **CONTRATANTE**, em obediência às exigências dos órgãos de regulação, controle e fiscalização.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA E DA PRORROGAÇÃO CONTRATUAL

O presente contrato terá vigência de **180 (cento e oitenta) dias**, contados da data do dia **13/03/2020 a 09/09/2020**, podendo ser prorrogado excepcionalmente em caso de comprovada necessidade, conforme preconizado no Decreto 9.633/2020.

Parágrafo Primeiro – A vigência deste contrato é vinculada à vigência do Contrato de Gestão, deste modo a extinção de um, opera, imediatamente, a extinção do outro, podendo ocorrer a qualquer tempo. Neste caso, tornando inexigível a continuidade do contrato, na falta do cumprimento da totalidade do objeto aqui contratado, não resistirá nenhum ônus para as partes, à exceção de saldo residual dos produtos entregues.


Parágrafo Segundo – As prorrogações deverão ser previamente ajustadas **por meio de termo aditivo**.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS ALTERAÇÕES

Este instrumento poderá ser alterado, mediante acordo entre as partes, ou na ocorrência de fatos supervenientes e alheios a vontade das partes devidamente comprovados, por meio de Termo Aditivo.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA RESCISÃO.

O presente contrato poderá ser rescindido:

acnmr


 24/30 

- a) por resilição unilateral (desistência ou renúncia), desde que haja comunicação prévia, por escrito, de no mínimo de **30 (trinta) dias** de antecedência;
- b) por resilição bilateral (distrato), não incorrendo em ressarcimento de perdas e danos para nenhum dos partícipes, **30 (trinta) dias** de antecedência para comunicação prévia formal (por escrito);
- c) por dissolução (resolução) em decorrência de inadimplência de quaisquer de suas cláusulas e condições, seja de forma culposa, dolosa ou fortuito, **à qualquer tempo**, desde que as infrações sejam comprovadas;

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA AUSÊNCIA DO VÍNCULO

O presente contrato é de natureza estritamente civil, não se estabelecendo, por força deste instrumento, qualquer vínculo empregatício ou responsabilidade da **CONTRATANTE** com relação à **CONTRATADA**, pela execução dos serviços ora pactuados seja no âmbito tributário, trabalhista, ambiental, previdenciário, assistencial e/ou securitário.

Parágrafo Primeiro - A **CONTRATADA** declara, nos termos do parágrafo único do artigo 4º da LEI Nº 15.503/05, que não possui em seu quadro, dirigentes, diretores, sócios, gerentes colaboradores e/ou equivalentes, que sejam agentes públicos de poder, integrantes de órgão ou entidade da administração pública estadual, bem como, que sejam, cônjuge, companheiro ou parente consanguíneo, adotivo ou afim, em linha reta ou colateral, até 3º grau, de dirigentes e/ou equivalentes, da **CONTRATANTE**, com poder decisório.

Parágrafo Segundo - A **CONTRATADA** declara ainda, nos casos de **prestação de serviços**, nos termos dos artigos 5º C e 5º D da LEI Nº 6.019/74, que não possui em seu quadro, empregados, titulares ou sócios, que tenham com a **CONTRATANTE**, e/ou unidades geridas por ela, relação de vínculo empregatício, ou que tenham prestado serviços na qualidade de empregado ou trabalhador sem o referido vínculo nos últimos 18 (dezoito) meses à exceção dos aposentados.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS PENALIDADES

Salvo a comprovada e inequívoca ocorrência de caso fortuito ou força maior, a infração de qualquer Cláusula, termo ou condição do presente contrato, além de facultar à parte inocente o direito de considerá-lo rescindido, obrigará à parte infratora e seus sucessores, reparação por perdas e danos causados, ficando estabelecida como cláusula penal para este fim, multa equivalente a 10% (dez por cento) do valor total do Contrato, correção monetária definida segundo o índice do IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), ocorrida no período, até o adimplemento, sem prejuízo da rescisão e das demais obrigações pactuadas.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA NÃO CONTRATAÇÃO DE MENORES

As partes DECLARAM, sob as penas da lei, para fins do disposto no inciso V, art. 27, da Lei federal nº 8.666/93, cumprindo o disposto no inciso XXXIII, art. 7º, da Constituição Federal, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos, à execução dos menores de quatorze anos amparados pela condição de aprendiz.

acnmr



 25/30 

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA ANTICORRUPÇÃO

Na forma da lei 12.846/13, regulamentada pelo decreto 8.420/15, para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar; aceitar ou se comprometer a aceitar, de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis de qualquer país, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma que não relacionada a este contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DO FORO

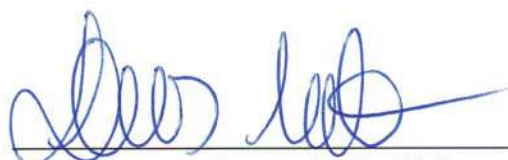
Os **CONTRATANTES** elegem o foro da comarca de Goiânia-GO, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir dúvidas de interpretação e aplicação deste contrato.

Por estarem justos e acertados, firmam o presente contrato em **duas vias**, de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas, que abaixo subscrevem, para que se produzam seus efeitos legais.

Goiânia, 28 de março de 2020.



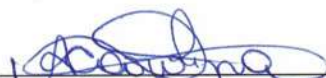
Lucas Paula da Silva
Superintendente Executivo / AGIR
894.828.751-68




Lucas Azevedo de Melo
Sócio Administrador / SULWORK
006.670.920-21

LUCAS AZEVEDO DE MELO
Diretor Operacional da
Empresa Sulwork Tecnologia
07.899.023/0001-29

Testemunhas:



Ana Carolina Neres Martins Ribeiro
CPF: 019.761.911-81



Geraldiny C. Calixtrato de Souza
CPF: 785.484.031-87

ANEXO I

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO – UNIDADE HCAMP		
Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de apoio técnico especializado, suporte e atendimento aos usuários de recursos de TI da CONTRATANTE , na modalidade Service Desk 24x7, conforme especificações, quantidades e demais condições estabelecidas. A prestação dos serviços deve observar as melhores práticas de serviços da Information Technology Infrastructure Library (ITIL).		
UNIDADE HCAMP	Valor Mensal Estimado	Valor Total Estimado
	<u>R\$ 51.335,00</u>	<u>R\$ 308.010,00.</u>

Quantidade de equipamentos e usuários da **CONTRATANTE**:

Unidade	Desktops	Notebooks	Impressoras	Palms	Tablets	Usuários
HCAMP	100	00	21	00	00	300

B
A

 achmr

27/30

ANEXO II

MINUTA DO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

CONTRATO Nº 20200007.00055 HCAMP

A **SULWORK TECNOLOGIA E SISTEMAS DE INFORMATICA LTDA**, doravante referida simplesmente como **CONTRATADA**, inscrita no CNPJ/MF sob o número 07.899.023.0001-29, com endereço na Rua Caracas, nº. 46, Jardim Lindoia, CEP 91.050-160, Porto Alegre-RS, neste ato representada pelo Sr. Lucas Azevedo de Melo, compromete-se a observar o presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**, firmado perante a **CONTRATANTE**, em conformidade com as cláusulas que seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O objeto deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE é a necessária e adequada proteção às informações controladas de propriedade exclusiva da **CONTRATANTE** fornecidas à **CONTRATADA** para que possa desenvolver as atividades contempladas especificamente no Contrato nº 20200007.00055.

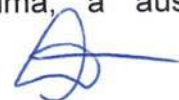
Subcláusula Primeira – A **CONTRATADA** reconhece que, em razão da prestação de serviços à **CONTRATANTE**, tem acesso a informações que pertencem à **CONTRATANTE**, que devem ser tratadas como controladas.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

O termo “informações controladas de propriedade exclusiva da **CONTRATANTE**” abrange toda informação, por qualquer modo apresentada ou observada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, pen drives, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outras a que, diretamente ou através de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, venha a **CONTRATADA** ter acesso durante ou em razão da execução do contrato celebrado.

Subcláusula Primeira - Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, a **CONTRATADA** deverá mantê-la sob sigilo até que seja autorizada expressamente pelo representante legal da **CONTRATANTE**, referido no Contrato, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma, a ausência de

acnmr



28/30



manifestação expressa da **CONTRATANTE** poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES

A **CONTRATADA** compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa da **CONTRATANTE**, das informações controladas reveladas.

Subcláusula Primeira – As informações de caráter técnico observadas ou informadas durante a execução do contrato que impactem especificamente os produtos ou serviços fornecidos e prestados pela **CONTRATADA** poderão ser utilizadas por essa para a melhoria de seus produtos, reparos ou mesmo compartilhados com outros clientes sem a necessidade de autorização prévia da **CONTRATANTE**. Em nenhum momento o nome da **CONTRATANTE** ou outra fonte poderá ser vinculada ou distribuída conjuntamente com a informação dos produtos da **CONTRATADA**.

Subcláusula Segunda - A **CONTRATADA** compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no contrato de prestação de serviços à **CONTRATANTE**, as informações controladas reveladas.

Subcláusula Terceira - A **CONTRATADA** deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços a **CONTRATANTE**, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações controladas reveladas.

Subcláusula Quarta - A **CONTRATADA** possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo.

Subcláusula Quinta - A **CONTRATADA** obriga-se a informar imediatamente à **CONTRATANTE** qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

CLÁUSULA QUARTA - DO DESCUMPRIMENTO

A quebra do sigilo das informações controladas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa da **CONTRATANTE**, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre a **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** sem qualquer ônus para a **CONTRATANTE**. Nesse caso, a **CONTRATADA** estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela **CONTRATANTE**, inclusive os de ordem moral, bem como as responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

acnmr




29/30



CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DAS INFORMAÇÕES

A **CONTRATADA** devolverá imediatamente à **CONTRATANTE**, ao término do Contrato, todo e qualquer material de propriedade desta, inclusive registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse, bem como de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação considerada confidencial, nos termos do presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**, a que teve acesso em decorrência do vínculo contratual com a **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor a partir de sua assinatura e enquanto perdurar a natureza sigilosa ou restrita da informação, inclusive após a cessação da razão que ensejou o acesso à informação.


CLÁUSULA SÉTIMA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Os casos omissos neste **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**, assim como as dúvidas surgidas em decorrência da sua execução, serão resolvidos pela **CONTRATANTE**.

Por estarem de acordo, a **CONTRATADA**, por meio de seu representante, firma o presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**, lavrando em duas vias de igual teor e forma.

Goiânia, 28 de Março de 2020

DE ACORDO:


Nome: Lucas Azevedo de Melo
RG: 6079 09 8213

LUCAS AZEVEDO DE MELO
Diretor Operacional da
Empresa Sulwork Tecnologia
07.899.023/0001-29


acmmr

30/30 