

ANEXO III

MINUTA DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MONITORAMENTO DE FIREWALL E BALANCEAMENTO DE LINKS, CONFORME CONCORRENCIA Nº 18/01.00092-CC.

Pelo presente instrumento de prestação de serviços, tem entre si justos e contratados, de um lado o SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – SESC – Administração Regional no Estado de Goiás, estabelecido à Rua 19, nº 260 – Centro, nesta capital, inscrito no CNPJ sob o Nº 03.671.444/0001-47, doravante denominado CONTRATANTE, neste ato representado pelo Presidente de seu Conselho Regional Sr., (estado civil), carteira de identidade nº, expedida pelo, CPF nº, e de outro lado a firma, ----- (razão social da empresa), inscrita no CNPJ sob o número -----, estabelecida à ----- (endereço) que passa a ser denominada CONTRATADA, representada neste ato pelo Senhor ----- (nome), portador da Cédula de Identidade RG nº -----, emitida pelo ----- (órgão exp.), CPF nº -----. As partes têm entre si, justo e acertado, o presente contrato de prestação de serviços, que se regerá em conformidade com a Resolução Nº 1.252/2012, publicada no D.O.U., bem como pelas seguintes cláusulas e condições:

PRIMEIRA: O objeto do presente contrato é a prestação pela CONTRATADA dos serviços de MONITORAMENTO DE FIREWALL E BALANCEAMENTO DE LINKS baseados em dispositivos do tipo Appliance para as Unidades do Sesc Goiás.

I - Serviços de gerenciamento e balanceamento de links de entrada e saída em 15 (quinze) equipamentos da **CONTRATANTE** baseados em Appliance;

II - Serviços de gerenciamento e balanceamento de links de entrada e saída em 11 (onze) equipamentos da **CONTRATANTE** baseados em Appliance.

III – A CONTRATADA deverá realizar configuração e gerenciamento contínuo de segurança e balanceamento de links, sendo os serviços prestados na modalidade 7x12 (7 dias por semana, 12 horas por dia), cobertura das 07:00 às 19:00 horas.

§ 1º - A CONTRATADA declara que conhece, para todos os fins de direito, o inteiro teor das Normas que regeram a Licitação na modalidade **Concorrência nº 18/01.00092**, que se integram a este Contrato como se fossem suas próprias cláusulas.

SEGUNDA - A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema de abertura e acompanhamento de chamados que possibilitem a abertura de tickets de serviço pela **CONTRATANTE**, com o registro de toda e qualquer solicitação, independente de sua natureza, cabendo ao **CONTRATANTE** o devido acompanhamento, devendo ser disponibilizados os seguintes canais de atendimento para abertura dos chamados: telefone com DDD Local, e-mail ou chat on-line.

§ 1º - O sistema de tickets deve permitir a impressão de comprovante ou enviar o comprovante de abertura por e-mail, além de permitir o acompanhamento do andamento do chamado aberto.

§ 2º - Cada chamado deverá conter, no mínimo, o registro das informações tais como: Data e hora da solicitação, Descrição da ocorrência, Número do registro/ocorrência, e Identificação do Solicitante / Atendente.

TERCEIRA – Os serviços de manutenção, suporte técnico e SLA na modalidade de 7x12 (7 dias por semana, 12 horas) deverão ser prestados de acordo com os prazos estabelecidos nesta cláusula, com relatório de atendimento, contendo data, hora do chamado, início e término do atendimento, identificação do equipamento defeituoso ou, as providências adotadas, peças substituídas e as observações pertinentes assinado pelo técnico responsável da **CONTRATADA** e por um analista da **CONTRATANTE**.

I – Da classificação dos chamados:

- a) Urgente – Os serviços foram interrompidos, os softwares não funcionam e/ou sem acesso à internet;
- b) Alta – Os serviços estão prejudicados, mas não foram interrompidas. O sintoma afeta alguns computadores ou partes isoladas do ambiente. O problema se restringe a um ou mais recursos do software para a realização das funções de negócios, mas não limita totalmente o uso das aplicações.
- c) Normal – Os serviços não são afetados — Existem sintomas de problemas. O sintoma afeta poucos computadores ou é facilmente contornado. O erro pode causar algumas restrições funcionais, mas não afeta gravemente as operações.
- d) Baixa - Solicitação de informações - Inclui solicitações gerais de informações sobre os produtos e Solicitações de Modificação de Recursos, políticas e configurações.

II - Dos prazos para atendimento de chamados:

- a) Chamados classificadas como “Urgente” deverão ser resolvidos em até 4 (quatro) horas corridas, contadas a partir da data de abertura.
- b) Chamados classificados como "Alta" serão resolvidos em até 8 (oito) horas corridas, contadas a partir da data de abertura.
- c) Chamados classificados como "Normal" serão resolvidos em até 24 (vinte e quatro) horas corridas, contadas a partir da data de abertura.

d) Chamados classificados como "Baixa" serão resolvidos em até 48 (quarenta e oito) horas corridas, contadas a partir da data de abertura.

§ 1º - Caso se esgote os prazos definidos, sem que seja sanado o defeito reclamado, a **CONTRATADA** deverá providenciar, imediatamente, a substituição do equipamento defeituoso por outro (*backup*), de configuração e especificação técnica semelhante.

§ 2º - Em caso de manutenção por substituição, o equipamento substituído deverá ser do mesmo fabricante e com configuração igual ou superior ao substituído.

§ 3º - Fica de responsabilidade da **CONTRATANTE** a aquisição e disponibilização do equipamento para *backup*.

§ 4º - Será contabilizado como período de indisponibilidade, o prazo a contar entre a formalização do chamado de manutenção corretiva e a solução efetiva do problema, ou a entrada em operação do dispositivo substituído.

§ 5º - O cronômetro do SLA será interrompido/pausado quando o chamado estiver fora da janela de horário mencionada no *caput* desta cláusula.

§ 6º - Correrão por conta da **CONTRATADA** toda e qualquer despesa, decorrente dos serviços de manutenção, e a substituição de equipamentos danificados por imperícia, mau uso ou má instalação advindas da **CONTRATADA**.

QUARTA - A **CONTRATADA** deverá providenciar a aplicação de todas as correções e upgrades de software e "hotfix" de hardware, disponibilizados dentro do período de validade do contrato, comprovando por meio eletrônico ao fiscal do contrato a aplicação das atualizações.

QUINTA - A **CONTRATADA** deverá garantir o sigilo e a inviolabilidade das informações a que eventualmente possa ter acesso, durante os procedimentos de assistência técnica prestada à **CONTRATANTE**.

Parágrafo único – A **CONTRATADA** deverá assinar o Termo de Compromisso, Sigilo e Confidencialidade no ato da assinatura do presente instrumento.

SEXTA - A **CONTRATADA** se compromete a executar os serviços de acordo com as condições e critérios estabelecidos no edital e seus anexos, através de técnicos habilitados e credenciados, que deverão portar crachás de identificação, quando em serviço na dependência da **CONTRATANTE**, devendo estar incluso todos os custos diretos e indiretos, inclusive tributos, descontos incondicionais, fretes, despesas com a mão de obra, com impostos, seguros e encargos sociais, todos os materiais, EPI'S, hospedagem e alimentação.

Parágrafo Único - A **CONTRATADA** deverá ter no mínimo 1 (um) profissional certificado em ambas as soluções de Firewall e Balanceamento de Links, que deverá ser comprovado o vínculo com a **CONTRATADA** através de cópia da CTPS ou contrato de prestação de serviços, ou ainda quando de tratar de sócio ou diretor da empresa, por meio de contrato social devidamente registrado no órgão competente.

SETIMA: Pela prestação dos serviços constantes da cláusula primeira o **CONTRATANTE** pagará a **CONTRATADA**, o valor total de R\$ ----- (-----), em parcelas mensais no valor de R\$ ----- (-----).

§ 1º - O preço constante do caput desta cláusula é fixo e irrevogável, salvo em caso de renovação contratual, cujo reajuste poderá ser feito mediante acordo entre as partes ou com base na variação acumulada do IGPM, dos últimos 12 (doze) meses.

§ 2º - Incluem-se no preço pactuado todos os tributos e contribuições sociais incidentes direta ou indiretamente sobre o objeto contratual, na forma e nas condições estipuladas pela legislação em vigor.

§ 3º - O edital, seus anexos e a proposta apresentada pela **CONTRATADA**, são partes integrantes deste contrato.

§ 4º - Nenhuma fatura poderá ser negociada com instituição de crédito.

OITAVA - O Faturamento deverá ocorrer para a localidade conforme segue:

SESC ADMINISTRAÇÃO

Razão Social: Serviço Social do Comércio – SESC

CNPJ: 03.671.444/0001-47 **Inscrição Estadual:** Isento

Endereço: Rua 19 nº 260, Setor Central, Goiânia – GO.

CEP: 74.030-090

§ 1º O pagamento será efetuado até 30 (trinta) dias subsequentes à entrega da nota fiscal e será feito preferencialmente através boleto bancário. Não sendo possível sua emissão o pagamento poderá se feito através de crédito em conta corrente da empresa licitante.

§ 2º - Havendo erro na fatura, recusa de aceitação de serviços pelo **CONTRATANTE**, obrigações da **CONTRATADA**, inclusive obrigações fiscais ou trabalhistas, que possam prejudicar de alguma forma, o **CONTRATANTE**, o pagamento será suspenso para que a **CONTRATADA** tome as providências cabíveis.

§ 3º - Nenhum pagamento isentará a **CONTRATADA** das responsabilidades deste contrato, quaisquer que forem, nem implicará em aprovação definitiva dos respectivos serviços executados, total ou parcialmente.

§ 4º - Correrão por conta da **CONTRATADA** todos os ônus com sustações.

NONA - A **CONTRATADA** deverá manter e comprovar durante toda a relação contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na **Concorrência nº 18/01.00092**.

DECIMA – Em caso de inexecução total, parcial ou qualquer outra inadimplência, na execução do objeto deste contrato, sem motivo de força maior, a **CONTRATADA** estará sujeita, no que couber, e garantida a prévia defesa, às seguintes penalidades:

I - Por atraso injustificado:

- a) multa de 1% (um por cento) ao dia, até o 30º (trigésimo) dia, incidente sobre o valor correspondente ao serviço objeto deste contrato; e
- b) multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) ao dia, a partir do 31º (trigésimo primeiro) dia de atraso, incidente sobre o valor correspondente ao serviço objeto deste instrumento, sem prejuízo da rescisão contratual, a partir do 60º (sexagésimo) dia de atraso.

II - Por inexecução parcial ou total do objeto deste contrato:

- a) Advertência;
- b) Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do Contrato; e
- c) Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com o Sesc/GO, por um prazo de até 2 (dois) anos.

§ 1º - As multas estabelecidas nesta cláusula são independentes e terão aplicação cumulativa e consecutivamente, de acordo com as normas que regeram a licitação, mas somente serão definitivas depois de exaurida a fase de defesa prévia da **CONTRATADA**.

§ 2º - Quando não pagos em dinheiro pela **CONTRATADA**, os valores das multas eventualmente aplicadas serão deduzidos pela **CONTRATANTE**, dos pagamentos devidos e, quando for o caso, cobrado judicialmente.

§ 3º - Quando se tratar de inexecução parcial, o valor da multa será proporcional ao serviço que deixou de ser executado.

§ 4º - Em caso de reincidência por atraso injustificado será a **CONTRATADA** penalizada nos termos do art. 32, da Resolução Sesc nº. 1.252/2012.

DECIMA PRIMEIRA - O **CONTRATANTE** poderá rescindir o presente contrato, sem que assista à **CONTRATADA** qualquer direito de indenização, nos seguintes casos:

- a) Conveniência administrativa, mediante comunicação, por escrito, à **CONTRATADA**, com até 30 (trinta) dias de antecedência;
- b) Não cumprimento ou o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
- c) A decretação de falência ou a instauração de insolvência, dissolução da **CONTRATADA**;
- d) A ocorrência de caso fortuito ou força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

Parágrafo Único – A partir da data em que for concretizada a rescisão cessarão as obrigações contratuais de ambas as partes, ressalvadas as obrigações vencidas até aquela data.

DECIMA SEGUNDA - Durante a execução dos serviços correrão, exclusivamente, por conta e risco da **CONTRATADA**, as consequências de:

- a) Ações ou omissões em razão de sua negligência, imperícia ou imprudência;



- b) Ato ilícito seu ou de seus empregados ou de terceiros subcontratados;
- c) Acidentes de qualquer natureza, com materiais, equipamentos, empregados seus ou de terceiros subcontratados, no local dos serviços, ou em decorrência deles.

DECIMA TERCEIRA – A **CONTRATADA** assumirá integral responsabilidade pelos danos que causar ao SESC/GO ou a terceiros, por si ou por seus representantes, desde que comprovados, na execução dos serviços contratados, isentando desde já o **CONTRATANTE** de todas e quaisquer reclamações que possam surgir em decorrência dos mesmos.

DECIMA QUARTA - O presente contrato terá duração de 12 (doze) meses, a contar da data estabelecida no Pedido ao Fornecedor – PAF, podendo ser prorrogado até o limite máximo de 60 (sessenta) meses, em acordo com a Resolução SESC N° 1.252/12, Art. 26, Parágrafo único.

DECIMA QUINTA - O **CONTRATANTE** se reserva o direito de efetuar acréscimos nos serviços, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor total deste contrato, os quais serão orçados de acordo com os preços unitários constantes da proposta inicial.

DÉCIMA SEXTA - Fica eleito pelas partes o foro de Goiânia, independentemente de outro, por mais privilegiado que seja para a solução de questões oriundas da execução do presente contrato.

E, por estarem assim justos e contratados, assinam este instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma, para que produza seus efeitos legais, na presença das testemunhas abaixo que também assinam.

Goiânia, _____ de _____ de 2019.

CONTRATANTE

CONTRATADA

Testemunhas:

1ª _____

CPF:

2ª _____

CPF: