

CONTRATO Nº 001/2019

PROCESSO Nº 2018108920001073 – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, CONCERNENTES À MODELAGEM, DIAGNÓSTICO, REDESENHO E AUTOMAÇÃO DOS PROCESSOS, CONTEMPLANDO, O DESENVOLVIMENTO E/OU APERFEIÇOAMENTO DE DIVERSOS SISTEMAS INFORMATIZADOS, CELEBRADO ENTRE A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE GOIÁS, E A EMPRESA MEMORA PROCESSOS INOVADORES S.A., NAS CLÁUSULAS E CONDIÇÕES QUE SE SEGUEM.

A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE GOIÁS, pessoa jurídica de direito público interno, no exercício de sua autonomia administrativa (art. 134, §2º da CRFB/88, e art. 120, §3º da Constituição Estadual), inscrita no CNPJ sob o nº 13.635.973/0001-49, com sede à Av. Cora Coralina nº 55, Setor Sul, CEP 74.080-445, Goiânia-GO, ora representada pelo Defensor Público-Geral, Dr. DOMILSON RABELO DA SILVA JÚNIOR, nomeado por Decreto, publicado no Suplemento do Diário Oficial do Estado de Goiás nº 22.942 do dia 29/11/2018, inscrito no CPF sob o nº 707.616.801-44, residente e domiciliado nesta Capital, doravante denominada **CONTRATANTE**; e, de outro lado, a empresa **MEMORA PROCESSOS INOVADORES S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 36.765.378/0001-23, com sede na SIG Quadra 04, nº 625, Parte A, Asa Sul, Brasília-DF, CEP 70.610-440, neste ato representada por seu Diretor Presidente **JOSÉ MARCOS DE PAIVA**, inscrito no CPF/MF sob o nº 109.259.438-86, doravante denominada **CONTRATADA**, têm justo e contratado, de acordo com as especificações do edital e seus anexos, e nos termos da Lei Federal nº 8.666, de 21 de julho de 1993; Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002; Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006; Lei Estadual nº 17.928, de 27 de dezembro de 2012; Decreto Estadual nº 7.425, de 16 de agosto de 2011; Decreto Estadual nº 7.468, de 20 de outubro de 2011; Decreto Estadual nº 7.437, de 06 de setembro de 2011; Instrução Normativa nº 004-GS, de 07 de dezembro de 2001, expedida pela Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento (SEGPLAN), publicada no D.O.E no dia 20 de dezembro de 2011, p-2-3 e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie, o que se segue:

DO OBJETO

Cláusula Primeira - O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de tecnologia da informação, concernentes à modelagem, diagnóstico, redesenho e automação dos processos encartados, contemplando, conforme demanda, o desenvolvimento e/ou aperfeiçoamento de diversos sistemas informatizados com a disponibilização de software de gerenciamento denominado "SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE DEMANDA – SGD", para atender a Defensoria Pública do Estado de Goiás, de acordo com o Edital e seus anexos e proposta comercial da contratada.



DA VINCULAÇÃO

Cláusula Segunda - Este contrato guarda consonância com as normas contidas no seu preâmbulo, vinculando-se, ainda, ao edital do Pregão Eletrônico SRP nº 01/2017-PGE e seus anexos, à Nota de Empenho e aos demais documentos que compõe o processo que, independentemente de transcrição, fazem parte integrante e complementar deste instrumento.

DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

Cláusula Terceira - São obrigações do **CONTRATANTE**, sem prejuízo das demais obrigações e responsabilidades insertas neste contrato:

- I) encaminhar a Nota de Empenho emitida pelo **CONTRATANTE**, com todas as informações necessárias, em favor da **CONTRATADA**;
- II) responsabilizar-se pela lavratura do respectivo contrato, com base nas disposições estabelecidas neste edital de licitação, e ainda, em consonância com o disposto na Lei Federal nº 8.666/1993, Lei Federal nº 10.520/2002, Lei Estadual nº 17.928/2012 e Decreto Estadual nº 7.468/2011;
- III) assegurar os recursos orçamentários e financeiros para custear a prestação do serviço de *outsourcing*;
- IV) prestar à **CONTRATADA**, em tempo hábil, as informações eventualmente necessárias à execução do serviço;
- V) emitir, por intermédio do Sistema de Gerenciamento de Demanda (SGD), as correspondentes Ordens de Serviço (OS), contendo todas as informações necessárias para a prestação do serviço, objeto deste contrato;
- VI) descrever, detalhadamente, na OS o escopo do serviço a ser realizado e o prazo de execução do mesmo, procedendo, efetivamente, o monitoramento técnico do deslinde das atividades alçadas à **CONTRATADA**, solicitando, por ventura, eventuais correções de falhas e deficiências técnicas/operacionais;
- VII) acompanhar, controlar e avaliar a prestação de serviço, por intermédio do gestor e fiscal do contrato, especialmente quanto aos aspectos quantitativos e qualitativos de acordo com os padrões de qualidade definidos;
- VIII) designar, quando necessário, além do gestor e do fiscal do contrato, demais colaboradores de acordo com a particularidade do projeto a ser desenvolvido, objetivando o acompanhamento da implementação dos produtos oriundos da prestação do serviço, observando as especificidades das fases definidas no Termo de Referência;
- IX) verificar se o serviço prestado, pela **CONTRATADA**, atende todas as especificações contidas no Termo de Referência;
- X) notificar a **CONTRATADA**, formalmente, caso a prestação do serviço esteja em

desconformidade com o estabelecido no Termo de Referência para a sua imediata correção;

XI) proporcionar todas as facilidades para que a **CONTRATADA** possa cumprir suas obrigações dentro das normas técnicas e condições estabelecidas no Termo de Referência;

XII) permitir, quando necessário e exigível para prestação do serviço, e desde que devidamente identificados, o acesso dos profissionais da **CONTRATADA** às dependências, equipamentos, *softwares* e sistemas de informação do **CONTRATANTE**, respeitando as regras internas de segurança, bem como as normas atinentes ao funcionamento da repartição;

XIII) prover infraestrutura mínima necessária ao desenvolvimento das atividades estabelecidas no Termo de Referência;

XIV) rejeitar, no todo ou em parte, os serviços objeto deste edital em desacordo com as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**;

XVI) atestar as Notas Fiscais/Faturas correspondentes à prestação dos serviços, por intermédio do gestor do contrato;

XVII) efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, no prazo estabelecido neste contrato, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Cláusula Quarta - São obrigações da **CONTRATADA**, sem prejuízo das demais obrigações e responsabilidades insertas neste contrato:

I) responder, em relação aos seus funcionários, por todas as despesas decorrentes da execução do serviço e por outras correlatas, tais como salários, seguros de acidentes, tributos, indenizações, vales-refeição, vales-transporte e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas;

II) manter, durante o período de contratação, o atendimento das condições de habilitação exigidas na licitação;

III) arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus empregados quando da execução do serviço objeto contratado;

IV) prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pelo **CONTRATANTE** atendendo prontamente a todas as reclamações;

V) adotar medidas para a prestação do serviço solicitado, observando todas as condições e especificações previamente aprovadas;

VI) promover a execução do serviço dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica;

VII) informar com antecedência ao **CONTRATANTE**, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os dados de seus colaboradores: nome completo, CPF, número da carteira de identidade e outros definidos em norma interna de segurança, bem assim, em caso de eventual desligamento, comunicar-lhe a restrição de acesso do funcionário anteriormente registrado;

VIII) substituir, em até 3 (três) dias, sempre que solicitado pelo **CONTRATANTE**, qualquer colaborador cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios ou incompatíveis com a execução do serviço;

IX) disponibilizar sistema informatizado, com as características mínimas descritas no Termo de Referência para elaboração, emissão, controle e acompanhamento da OS, bem como a verificação dos serviços já executados, a formalização dos prazos de cada ocorrência/demanda, documentação dos Acordos de Níveis de Serviço (ANS), geração e consolidação dos relatórios de serviços executados e outros;

X) disponibilizar a base de dados do sistema, sempre que solicitado e, obrigatoriamente, ao final da vigência do contrato;

XI) garantir a qualidade do serviço e produtos gerados pelo prazo estabelecido nas especificações e nas condições de garantia, obrigando-se a corrigir aquele que apresente erro ou defeito, no prazo estabelecido pelo **CONTRATANTE**;

XII) elaborar, em conjunto com o **CONTRATANTE**, documento detalhado contendo o Plano de Encerramento Contratual, na forma do item 18 do Termo de Referência do Edital de Licitação, devendo encaminhá-lo, em até 45 (quarenta e cinco) dias, antes da data de extinção do contrato, para validação;

XIII) assegurar, nos casos de greve, paralisação de seus colaboradores, desastres naturais, acidentes, falhas de equipamentos, falhas de segurança, perda de serviços e ações intencionais, que por ventura possam ocorrer em seu ambiente, a continuação da prestação do serviço, por meio da execução de plano de contingência, inclusive nas situações de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus colaboradores cheguem aos seus locais de trabalho;

XIV) obedecer às prerrogativas de segurança interna estabelecida nas Normas Internas de Segurança dos Órgãos/Entidades partícipes do Registro de Preços;

XV) zelar para que todos os privilégios de acesso a sistema, informação e qualquer outro recurso do **CONTRATANTE** sejam utilizados, exclusivamente, na execução dos serviços e pelo tempo estritamente essencial à realização dos mesmos;

XVI) obter todas as licenças, aprovações e franquias necessárias à execução dos serviços arcando com os emolumentos prescritos em lei, observando as leis, regulamentos e posturas aplicáveis;

XVII) abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra

informação acerca das atividades objeto deste contrato, sem prévia autorização do **CONTRATANTE**;

XVIII) registrar por escrito, as ocorrências que possam ter implicações na execução dos serviços, bem como as reuniões realizadas entre os representantes designados pelo **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**;

XIX) desativar o *software* e qualquer recurso computacional relacionados à execução do objeto do contrato, somente após solicitação e autorização pelo **CONTRATANTE**;

XX) Manter sigilo, sob pena de responsabilidade, sobre todo e qualquer assunto de interesse do **CONTRATANTE** ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações e às regras de negócio;

XXI) alocar profissionais devidamente habilitados e capacitados para a execução dos serviços contratados;

XXII) responsabilizar-se integralmente por sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando a execução dos trabalhos durante todo o contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação das penalidades previstas neste contrato, em especial caso os prazos não sejam cumpridos;

XXIII) atender aos prazos estabelecidos e acordados nas Ordens de Serviço abertas pelo **CONTRATANTE**, observando o disposto no Termo de Referência.

XXIV) enviar, ao final do contrato, ao **CONTRATANTE** relação dos profissionais para que sejam excluídos os seus perfis de acesso;

XXV) providenciar a imediata correção das deficiências, falhas ou irregularidades constatadas pelo **CONTRATANTE** referente a prestação do serviço;

XXVI) responder e responsabilizar-se por quaisquer danos causados direta ou indiretamente a bens de propriedade do **CONTRATANTE** ou de terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando estes tenham sido ocasionados por seus empregadores/profissionais por ocasião da prestação dos serviços contratados;

XXVII) apresentar informações detalhadas dos serviços disponibilizados e as restrições porventura existentes;

XXVIII) apoiar e atender, atempadamente, todas as solicitações realizadas pelo gestor do contrato, quanto ao controle, a execução dos serviços e na geração de relatórios gerenciais/operacionais, com informações qualitativas ou quantitativas dos serviços prestados;

XXIX) encaminhar ao **CONTRATANTE** a Nota Fiscal/Fatura, no prazo máximo de até 15 (quinze) dias úteis, a contar do primeiro dia útil subsequente ao do mês da efetiva prestação dos

serviços.

XXX) Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais das Soluções de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, à Defensoria Pública Geral do Estado de Goiás.

DAS ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS DE MODELAGEM, DIAGNÓSTICO, REDESENHO E AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS

Cláusula Quinta - Os serviços de modelagem, diagnóstico, redesenho e automação de processo, conforme estabelecido no Termo de Referência, compreendem o desenvolvimento das seguintes atividades:

I) Planejamento da Iniciativa - O planejamento da iniciativa consiste na elaboração do plano de projeto para cada iniciativa de modernização, originando a OS para execução e entrega dos produtos e serviços.

II) Modelagem do Processo Atual – até 20 (vinte) atividades - A modelagem do processo atual prevê a construção de diagramas e documentação do processo alvo de modernização, utilizando a ferramenta de gestão de processos fornecida.

III) Diagnóstico do Processo - Após a modelagem do processo atual, é necessária a realização de diagnóstico para proposição das melhorias necessárias para modernização ou inovação do processo em questão.

IV) Modelagem do Processo Futuro – até 20 (vinte) atividades - O processo futuro resulta da análise do diagnóstico e proposição de melhorias e inovação do processo alvo. Neste momento se decide pela automação ou não do processo em análise.

V) Especificação de Requisito a partir do processo- Decidido pela automação, a partir do processo redesenhado, os requisitos para automação são definidos e documentados para apoio à implementação do processo.

VI) Desenho da arquitetura da solução - A arquitetura da solução prevê o desenho e documentação de diagramas para representar a arquitetura sob a qual o processo será automatizado.

VII) Prototipação do processo automatizado com até 5 interfaces - A prototipação facilita o entendimento do processo que será automatizado para que o gestor do processo possa visualizar como será implementado o mesmo.

VIII) Desenvolvimento de Regras de Negócio para automação do processo -As regras de negócio são levantadas em tempo de modelagem do processo. A partir daí é necessário a implementação dos códigos necessários à implantação das regras.

IX) Desenvolvimento de Interfaces - Os processos automatizados são representados pelas telas e interfaces por meio das quais os gestores e executores dos processos executam suas atividades.

a) desenvolvimento de Interface nível 1: interface com 1 tipo de registro com máximo de 20 dados primitivos; ou 2 tipos de registros com máximo de 6 dados primitivos cada;

b) desenvolvimento de Interface nível 2: Interface com 1 tipo de registro com mínimo de 21 dados primitivos; ou 2 tipos de registros com 7 a 20 dados primitivos cada; ou mais de 3 tipos de registros com máximo de 6 dados primitivos cada;

c) desenvolvimento de Interface nível 3: interface com 2 tipos de registros com mais de 21 dados primitivos cada; ou mais de 3 tipos de registros com mais de 6 dados primitivos cada.

X) Relatórios - Os relatórios são as saídas tradicionais dos sistemas, porém no caso em questão consiste na representação dos resultados dos processos automatizados em execução:

a) implementação de Relatório nível 1: até 6 campos acesso a 1 tabela;

b) implementação de Relatório nível 2: até 15 campos acesso a 2 tabelas;

c) implementação de Relatório nível 3: acima de 15, acima de 2 tabelas.

XI) Painéis de Monitoramento - Para monitoramento dos processos, serão utilizados painéis de monitoramento que deverão ser desenvolvidos a partir das melhores práticas para geração de informações gerenciais em tempo real.

a) painel de Monitoramento de Processo nível 1: até 3 gráficos;

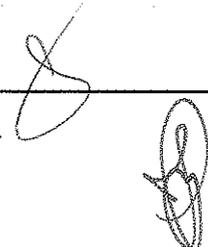
b) painel de Monitoramento de Processo nível 2: até 6 gráficos;

c) painel de Monitoramento de Processo nível 3: até 10 gráficos.

XII) Integração dos Processos - Os processos são horizontais nas organizações, portanto, para a automação de um processo será necessário a integração com aplicações e outros processos que fazem interface com o processo automatizado. Deverão ser utilizadas as melhores práticas de desenvolvimento de aplicações orientadas a serviço (SOA), por meio de utilização de *webservices* desenvolvidos em JAVA, banco de dados Oracle e demais recursos oriundos dessa arquitetura conforme padrão definido pela Superintendência Central de Tecnologia da Informação da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento (SEGPLAN), disponível em github.com/goias.

a) integração de processo automatizado nível 1: Integração com 1 tipo de registro com máximo de 19 dados primitivos; ou 2 tipos de registros com máximo de 5 dados primitivos cada;

b) integração de processo automatizado nível 2: Integração com 1 tipo de registro com mínimo de 20 dados primitivos; ou 2 tipos de registros com 6 a 19 dados primitivos cada; ou mais de 3



tipos de registros com máximo de 5 dados primitivos cada;

c) integração de processo automatizado nível 3: Integração com 2 tipos de registros com mais de 20 dados primitivos cada; ou mais de 3 tipos de registros com mais de 6 dados primitivos cada.

XIII) Modelagem de Dados - Os processos automatizados serão executados sobre o banco de dados da PGE, portanto a modelagem de dados é necessária para elaboração do ambiente de persistência para guarda dos dados dos processos.

a) modelagem de dados nível 1: até 15 tabelas;

b) modelagem de dados nível 2: até 20 tabelas;

c) modelagem de dados nível 3: acima de 20 tabelas.

XIV) Teste do Processo Automatizado - Para disponibilização dos processos automatizados, testes unitários e integrais deverão ser executados por profissionais especializados nesse tipo de serviço.

XV) Operação assistida de apoio à implantação do Processo automatizado - Após o desenvolvimento do processo, a equipe de prestação de serviços deverá apoiar na implantação do processo, com *workshops*, treinamento, apresentações e demais técnicas necessárias para plena implantação do processo dentro das responsabilidades da consultoria.

XVI) Administração e Sustentação de Servidor de Aplicação para disponibilização do processo automatizado - Consistem em atividades para manter os serviços de infraestrutura de aplicações disponível para a execução dos processos.

XVII) Administração e Sustentação de Banco de Dados para implementação de Cadastros - Consistem em atividades para manter os serviços de infraestrutura de banco de dados disponível para a execução dos processos.

XVIII) Treinamento nas tecnologias e metodologias envolvidas - Os treinamentos serão solicitados sob demanda na medida em que for necessário preparar o corpo técnico para prestação dos serviços. Os treinamentos devem ser orientados as tecnologias e metodologias utilizadas.

DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE DEMANDAS

Cláusula Sexta - O Sistema de Gerenciamento de Demandas (SGD) deverá conter as seguintes características:

I) Funcionalidades e características gerais de funcionamento do SGD:

a) disponível 100% para acesso via *web*;



b) promover a atuação conjunta e colaborativa entre o **CONTRATANTE** e o **CONTRATADO** para a execução incremental, no que couber a cada um dos perfis, dos processos de gerenciamento das demandas;

c) utilizar dispositivos de alerta para informar aos responsáveis pela execução das tarefas previstas nos processos sobre a necessidade de realizar determinadas ações;

d) possuir funcionalidade de monitoramento dos processos suportados em tempo real, bem como prevê o tratamento e o relacionamento entre os dados para formação de indicadores que são apresentados em painéis de gestão (*dashboards*).

II) Funcionalidades e características gerais de acesso e de operação do SGD:

a) possuir ambientes de acesso e de operação distintos, porém integrados, para o **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**;

b) possibilitar a organização e a apresentação dos dados relativos à gestão de demandas considerando a utilização de recursos de parametrização de pesquisas;

c) prever, no ambiente de operação, a funcionalidade de troca e registro de informações entre o **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**;

d) permitir a restrição de acesso aos procedimentos, aos documentos e às informações por meio das definições de papéis e regras de negócio identificadas nos processos suportados pelo SGD.

III) Funcionalidades e características específicas para o módulo de gestão do contrato

a) permitir o cadastramento do contrato;

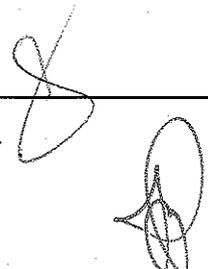
b) possibilitar a programação da execução do contrato;

c) possibilitar a ativação do contrato;

d) permitir o cadastro de OS baseado nas informações dos itens do contrato ou na programação da execução;

e) possibilitar o acompanhamento da evolução na execução da OS registrada e visualizada pelo gestor do contrato;

f) permitir a homologação da OS, pelo gestor do contrato, sendo que no caso de homologação parcial ou não homologação o sistema deverá manter o registro das justificativas;



- g) permitir o cadastro de aditivos, mantendo todo o histórico do contrato desde o seu cadastramento;
- h) possibilitar a visualização do encerramento do contrato;
- i) prever a possibilidade de estruturar o objeto do contrato em itens quantificáveis e mensuráveis;
- j) possibilitar a programação de execução do contrato em conformidade com a sua respectiva vigência, itens estabelecidos, quantidades e valores;
- k) prever a funcionalidade em que a **CONTRATADA** informe periodicamente sobre o avanço da execução da OS até sua finalização;
- l) possibilitar, quando existirem, a apresentação das informações cadastradas no acordo de níveis do serviço, para subsidiar a etapa de homologação da OS;
- m) permitir a visualização do saldo do contrato, considerando, inclusive, as diferenças que possam existir entre as quantidades autorizadas e as efetivamente homologadas pelo gestor do contrato;
- n) possibilitar a autorização de faturamento pelo gestor do contrato, com base na homologação anteriormente realizada;
- o) permitir a parametrização de alertas (periodicidade, destinatário, mensagem), com vistas a notificar previamente às partes interessadas sobre ações que devem ser desenvolvidas na gestão do contrato;

DA EXECUÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS

Cláusula Sétima- A prestação dos serviços de modelagem, diagnóstico, redesenho e automação dos processos dependerá da correspondente OS, emitida pelo gestor do contrato, na qual estará consignado o seu detalhamento, em especial, o respectivo item de serviço, a quantidade de UST, os produtos e seu prazo de execução.

- l) A OS conterá os seguintes elementos estabelecidos a seguir transcritos:
 - a) a definição e especificação dos serviços a serem realizados;
 - b) o volume de serviços solicitados e realizados, segundo as métricas definidas;
 - c) os resultados ou produtos solicitados e realizados;
 - d) o cronograma de realização dos serviços, incluídas todas as tarefas significativas e seus respectivos prazos;

- e) os custos da prestação do serviço, com a respectiva metodologia utilizada para a quantificação desse valor;
- f) a avaliação da qualidade dos serviços realizados e as justificativas do avaliador;
- g) a identificação dos responsáveis pela solicitação, pela avaliação da qualidade e pela ateste dos serviços realizados, os quais não podem ter nenhum vínculo com a empresa contratada.

Cláusula Oitava - O encerramento da OS deverá ser acompanhado dos Relatórios de Serviços Executados, contendo a situação dos serviços solicitados, o item de serviço, a demanda, o serviço técnico, as UST realizadas, o detalhamento das atividades executadas, o relato dos problemas ocorridos durante a sua execução. Os relatórios também poderão ser disponibilizados diretamente na ferramenta de gestão de processos ofertada.

Cláusula Nona - A UST não utilizada em um serviço solicitado, pode ser remanejada, total ou parcial, para outros itens de serviços de mesma complexidade.

Cláusula Décima - Não haverá controle de frequência ou de número de horas de presença nas dependências do **CONTRATANTE**.

Cláusula Décima Primeira - Não haverá nenhuma relação de subordinação jurídica entre os profissionais da equipe da **CONTRATADA** e o **CONTRATANTE**.

Cláusula Décima Segunda - O acompanhamento do contrato inclui as tarefas de apoio relacionadas com o planejamento, acompanhamento, controle, avaliação e comunicação da situação dos serviços, bem como, a formalização do Catálogo de Serviço. As atividades a cobrir são:

- I) Alimentar os relatórios necessários para o controle de serviço;
- II) Acordar junto ao **CONTRATANTE** as estimativas de UST das tarefas planejadas, respeitando os limites estabelecidos na tabela "PREVISÃO DO QUANTITATIVO DE SERVIÇOS";
- III) Elaborar e realizar o acompanhamento dos cronogramas de trabalho.

Cláusula Décima Terceira - Os serviços prestados no ambiente do **CONTRATANTE**, serão no horário entre 07:30 e 17:30hs, nos dias considerados úteis. As horas compreendidas neste horário são denominadas horas úteis.

Cláusula Décima Quarta - Todas as atividades necessárias para a execução dos serviços deverão estar relacionadas a demandas devidamente registradas no Sistema de Gestão de Demandas a ser fornecido pela **CONTRATADA**.

DO ACORDO DE NÍVEL DO SERVIÇO

Cláusula Décima Quinta – Os serviços de modelagem, diagnóstico, redesenho e automação dos processos serão executados observando-se o acordo de nível estabelecido no presente instrumento, sendo adotado, para tanto, quatro indicadores, quais sejam, o relativo a ordem de serviço executada no prazo, o índice de chamamentos reabertos, os inerentes aos objetos recusados e de cumprimento dos prazos de início do serviço e instalações, definidos nos dispositivos seguintes.

I) Indicador 01: Indicador de Ordem de Serviço Executada no Prazo (IOSEP)

- **Descrição:** Indicador de desempenho na execução das demandas dentro do prazo previsto.
- **Instrumento de medição:** Relatório de Ordens de Serviço Executadas, gerado por ferramenta de gestão dos serviços ou outra ferramenta homologada pelo **CONTRATANTE**.

Fórmula de Cálculo/Aferição

$$\text{IOSEP} = (\text{TM} / \text{TE}) * 10$$

IOSEP = Índice de Ordens de Serviços Executadas no Prazo.

TM = Tempo máximo de resolução (em dias corridos).

TE = Tempo efetivo de resolução (em dias corridos).

Níveis Mínimos IOSEP Desejável: Maior ou igual a 10 (dez).

Exigidos IOSEP Aceitável: De 7 (sete) a 9 (nove).

IOSEP Inaceitável: 6 (seis) ou inferior.

Glosa IOSEP Desejável: Nenhuma.

IOSEP Aceitável: Advertência.

IOSEP Inaceitável: glosa de 2% do valor das Ordens de Serviço do mês corrente, no lote respectivo.

Observações: Os prazos originais da OS poderão ser revistos mediante a existência de mudanças devidamente solicitadas e aprovadas pelo **CONTRATANTE**. Caso a alteração implique no aumento da quantidade de produtos, o novo prazo será obtido a partir da proporcionalidade direta entre o prazo e quantidade de produtos antiga e o prazo e quantidade dos produtos novos.

a) o **CONTRATANTE** elaborará em conjunto com a **CONTRATADA** um catálogo de serviço que servirá de base para estimativa de tempo para cada produto. Havendo reincidência da menor faixa de ajuste por um período consecutivo de 90 dias o **CONTRATANTE** poderá proceder análise das ocorrências visando promover o distrato do contrato em vigor.

b) a **CONTRATADA** poderá solicitar prorrogação do prazo para entrega do serviço, desde que devidamente justificado, com sugestão da nova data de entrega e com antecedência de 05 (cinco) dias úteis antes da data de entrega inicialmente prevista. A solicitação de prorrogação do prazo e a nova data de entrega da OS deverão ser submetidas ao **CONTRATANTE** que poderá acatar ou não a solicitação. No caso em que a solicitação de prorrogação seja negada pelo **CONTRATANTE**, o prazo de entrega ou início do serviço deverá ser mantido ao inicialmente previsto. Caso a justificativa seja aceita pelo **CONTRATANTE**, mas o prazo apresentado seja rejeitado, a nova data poderá ser negociada entre o **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**.

II) Indicador 02: Índice de chamados reabertos (ICR)

● **Descrição:** Caso o Chamado seja encerrado pela **CONTRATADA** sem anuência da área demandante ou sem que o(s) problema(s) tenha(m) sido de fato resolvido(s), será aberto um novo chamado vinculado ao chamado anterior. O novo chamado terá novo prazo conforme o estabelecido para o primeiro chamado.

● **Instrumento de Medição:** Ferramenta de Gestão dos Serviços ou outra ferramenta homologada pelo **CONTRATANTE**.

Níveis Mínimos

ICR Desejável: Nenhuma.

Exigidos ICR Aceitável: 2 (duas) reabertura.

ICR Inaceitável: Acima de 2(duas) reabertura.

Glosa ICR Desejável: Nenhuma.

ICR Aceitável: Advertência

ICR Inaceitável: glosa de 2% no valor das Ordens de Serviço do mês corrente, no lote respectivo.

III) Indicador 03: Índice de objetos recusados

● **Descrição:** Indicador de qualidade sobre os objetos entregues pela **CONTRATADA**. A recusa de um objeto solicitado por meio de uma OS, será adotada caso este apresente algumas das seguintes falhas:

- não esteja devidamente disponível para uso;
- não apresente informações verdadeiras;
- não esteja de acordo com a proposta de atendimento assinada pelo **CONTRATANTE**;
- não seja entregue toda documentação listada neste TR.

● **Instrumento de Medição:** Relação dos objetos entregues pela **CONTRATADA**,

contendo o número da OS, descrição do objeto, se aceito ou não pelo **CONTRATANTE**.

Fórmula de cálculo:

IOR = NOR / NOE

IOR = Índice de objetos recusados

NOR = Número de objetos recusados

NOE = Número de objetos entregues

IOR Desejável: 0,0.

IOR Aceitável: Acima de 0,0 a 0,2.

IOR Recusável: Acima de 0,2 a 0,5.

IOR Inaceitável: Acima de 0,5.

IOR Desejável: 0,0.

IOR Aceitável: glosa de 1% no valor das Ordens de Serviço do mês corrente no lote respectivo, e correção dos objetos errados sem ônus para o **CONTRATANTE**.

IOR Recusável: glosa de 2,5% no valor das Ordens de Serviço do mês corrente no lote respectivo, e correção dos objetos errados sem ônus para o **CONTRATANTE**.

IOR Inaceitável: glosa de 5% no valor das Ordens de Serviço do mês corrente no lote respectivo, e correção dos objetos errados sem ônus para o **CONTRATANTE**.

Observações: As faixas de ajuste serão aplicadas imediatamente após o recebimento definitivo e após o aceite de todos os objetos, ou seja, a mediação será realizada quando da primeira entrega e o mesmo objeto não pode ser contado mais de uma vez.

a) o **CONTRATANTE** em conjunto com a **CONTRATADA**, poderá acrescentar ou retirar características que sejam itens de avaliação para aprovação ou reprovação dos objetos entregues.

b) as partes, de acordo com as características e contexto dos vícios de qualidade, negociarão quais serão considerados como recusas, com o objetivo de evitar que simples erros de português, por exemplo, sejam tratados como recusa. Havendo reincidência da menor faixa de ajuste por um período consecutivo de 90 dias, o **CONTRATANTE** poderá proceder a análise das ocorrências visando promover o destrato do contrato em vigor.

IV) Indicador 04: Índice de Cumprimento dos Prazos de Início do Serviço e Instalações

- **Descrição:** A **CONTRATADA** deverá cumprir os prazos estipulados neste Termo de Referência, para início da prestação dos serviços.

Glosa: 0,1% (um por cento) do valor das Ordens de Serviços abertas no mês corrente, para cada dia de atraso no prazo não cumprido pela **CONTRATADA**.

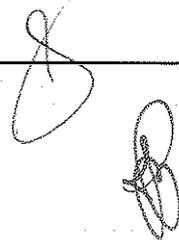
Observações: A **CONTRATADA** poderá solicitar prorrogação do prazo para entrega do serviço, desde que devidamente justificado, com sugestão da nova data de entrega e com antecedência de 05 (cinco) dias úteis antes da data de entrega inicialmente prevista. A solicitação de prorrogação do prazo e a nova data de entrega do serviço deverão ser submetidas ao **CONTRATANTE** que poderá acatar ou não a solicitação. No caso em que a solicitação de prorrogação seja negada pelo **CONTRATANTE**, o prazo de entrega ou início do serviço deverá ser mantido ao inicialmente previsto. Caso a justificativa seja aceita pelo **CONTRATANTE**, mas o prazo apresentado seja rejeitado, a nova data poderá ser negociada entre o **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**.

Cláusula Décima Sexta - Os primeiros 60 (sessenta) dias de execução do contrato serão um período de adaptação da **CONTRATADA** ao ambiente tecnológico do **CONTRATANTE** e neste período não haverá glosa na fatura relativa aos indicadores descritos nos inciso I a IV da cláusula décima quinta deste contrato.

DO VALOR E REAJUSTE

Cláusula Décima Sétima - O **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA**, pela prestação dos serviços, nos termos da proposta comercial, o valor total estimado de **R\$9.223.696,64** (nove milhões, duzentos e vinte e três mil, seiscentos e noventa e seis reais e sessenta e quatro centavos), conforme abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	UND	QUANT	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
01	Serviços Técnicos Especializados de Modelagem, Diagnóstico, Redesenho e Automação – Complexidade Baixa	UST	23.616	R\$34,97	R\$825.851,52
02	Serviços Técnicos Especializados de Modelagem, Diagnóstico, Redesenho e Automação – Complexidade Intermediária	UST	56.832	R\$63,83	R\$3.627.586,56
03	Serviços Técnicos Especializados de Modelagem, Diagnóstico, Redesenho e Automação – Complexidade Alta	UST	66.272	R\$71,98	R\$4.770.258,56
TOTAL					R\$9.223.696,64



Cláusula Décima Oitava - Os preços serão fixos e irrevogáveis pelo período de 12 (doze) meses, contados da apresentação da proposta. Após este período será utilizado o IPC-A (IBGE) como índice de reajustamento.

Cláusula Décima Nona - Os preços ajustados já levam em conta todas e quaisquer despesas incidentes na prestação de serviços contratados.

Cláusula Vigésima - O preço ajustado também poderá sofrer correção desde que reste comprovada a ocorrência de quaisquer das hipóteses previstas na alínea "d", do inciso II, do art. 65, da Lei Federal nº 8.666/93.

DO FATURAMENTO E PAGAMENTO

Cláusula Vigésima Primeira – Expedida a Ordem de Serviço, e após a sua execução conforme estabelecido no Termo de Referência, a **CONTRATADA** deverá enviar ao GESTOR DO CONTRATO a Nota Fiscal/Fatura correspondente.

Cláusula Vigésima Segunda - Após o recebimento da Nota Fiscal/Fatura, o GESTOR DO CONTRATO procederá a sua verificação. Estando de acordo, atestará a realização do serviço por meio do gestor do contrato. Estando em desacordo, restituirá à **CONTRATADA** a Nota Fiscal/Fatura para correção.

Cláusula Vigésima Terceira - O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após o atesto da Nota Fiscal/Fatura pelo gestor do contrato, sendo que o documento fiscal deverá ser acompanhado do relatório mensal.

Cláusula Vigésima Quarta - A **CONTRATADA** deverá informar na Nota Fiscal/Fatura seus dados bancários para a realização a realização do respectivo pagamento, em atendimento ao disposto no art. 4º, da Lei Estadual nº 18.364/2014.

Cláusula Vigésima Quinta - Para efetivação do pagamento, além da correspondente Nota Fiscal/Fatura, a **CONTRATADA** deverá comprovar sua regularidade fiscal por meio do Certificado de Registro Cadastral de Fornecedor - CRCF, emitido pelo Cadastro de Fornecedores – CADFOR, devidamente atualizado e compatível com o objeto licitado, devendo a **CONTRATADA**, durante a execução do contrato, manter todas as condições de habilitação exigidas neste edital.

Cláusula Vigésima Sexta - Caso o Certificado de Registro Cadastral de Fornecedor – CRCF demonstre *status* irregular quanto aos documentos fiscais, a regularidade fiscal da **CONTRATADA** poderá ser comprovada com a apresentação, juntamente com a Nota Fiscal/Fatura, das certidões atualizadas.

Cláusula Vigésima Sétima - Caso a **CONTRATADA** seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte -

SIMPLES, a mesma deverá apresentar, juntamente com a fatura, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.

Cláusula Vigésima Oitava - Na ocorrência de rejeição da Nota Fiscal/Fatura, motivada por erros ou incorreções, o prazo para pagamento estipulado na cláusula vigésima terceira deste contrato, passará a ser contado a partir da data da sua reapresentação.

Cláusula Vigésima Nona - No caso de incorreções nos documentos apresentados, inclusive a Nota Fiscal/Fatura, serão estes restituídos à **CONTRATADA** para as correções solicitadas, não respondendo o **CONTRATANTE** por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

Cláusula Trigésima - Ocorrendo atraso no pagamento em que a **CONTRATADA** não tenha concorrido de alguma forma para o mesmo, esta fará jus à compensação financeira devida, desde a data limite fixada para pagamento até a data correspondente ao efetivo pagamento da parcela. Os encargos moratórios pelo atraso no pagamento serão calculados pela seguinte fórmula:

$EM = N \times Vp \times (I/365)$, onde:

EM : Encargos moratórios a serem pagos pelo atraso de pagamento;

N : Número de dias em atraso, contados da data limite fixada para pagamento e a data do efetivo pagamento;

Vp : Valor da parcela em atraso;

I : IPCA anual acumulado (Índice de Preços ao Consumidor Ampliado, do IBGE)/100.

Cláusula Trigésima Primeira - Para efeito de emissão da Nota Fiscal, o número do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ da DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE GOIÁS é nº 13.635.973/0001-49.

DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Cláusula Trigésima Segunda - As despesas decorrentes da presente contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no Orçamento do **CONTRATANTE** para o exercício de 2019, na Dotação Orçamentária nº 2019.801.04.122.4001.4001.03, Fonte 100, Conforme DUEOF – Nota de Empenho nº 2019.0801.011-00001, emitida em 12/02/2019.

Cláusula Trigésima Terceira - Para o exercício subsequente, em dotação orçamentária apropriada, que deverá ser indicada na Lei Orçamentária Anual.

DA VIGÊNCIA E GESTÃO DO CONTRATO

Cláusula Trigésima Quarta - O contrato terá vigência de **36 (trinta e seis) meses**, a contar da data de sua assinatura, e eficácia a partir da publicação de seu extrato no Diário Oficial do Estado de Goiás.

Cláusula Trigésima Quinta - A gestão deste contrato ficará a cargo do servidor a ser designado pelo Defensor Público-Geral do Estado de Goiás.

DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

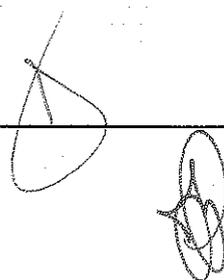
Cláusula Trigésima Sexta - O Licitante que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar documentação exigida para o certame ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, garantido o direito ao contraditório e a ampla defesa, ficará impedido de licitar e contratar com a Administração e será descredenciado junto ao CADFOR, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, sem prejuízo das multas previstas na cláusula trigésima sétima deste contrato e demais cominações legais, inclusive advertência.

Cláusula Trigésima Sétima- A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato, sujeitará a **CONTRATADA**, além das cominações legais cabíveis, à multa de mora, graduada de acordo com a gravidade de infração, obedecidos os seguintes limites máximos:

- I) 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa da adjudicatária em firmar o contrato, dentro de 10 (dez) dias contados da data da sua convocação;
- II) 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do serviço não realizado;
- III) 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do serviço não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.

Cláusula Trigésima Oitava – O valor da multa poderá ser descontado dos pagamentos eventualmente devidos pelo **CONTRATANTE**, ou na ausência de débitos em aberto, abatido na próxima Nota Fiscal/Fatura apresentada para quitação, sendo possível também, quando for o caso, cobrada judicialmente.

Cláusula Trigésima Nona – Antes da aplicação de qualquer penalidade, será garantido à **CONTRATADA** a ampla defesa e o contraditório.



Cláusula Quadragésima - As sanções previstas neste contrato são independentes entre si, podendo ser aplicada de forma isolada ou cumulativa, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

Cláusula Quadragésima Primeira- Não será aplicada multa se o atraso na prestação do serviço resultar de caso fortuito ou de força maior devidamente comprovado.

DA ALTERAÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO

Cláusula Quadragésima Segunda – Nos casos do art. 65, da Lei Federal nº 8.666/1993, o contrato poderá ser alterado mediante termo aditivo e com as devidas justificativas.

Cláusula Quadragésima Terceira – O contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, com base nos motivos previstos no art. 77 e 78, e na forma dos arts. 79 e 80, da Lei Federal nº 8.666/93, assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa.

Cláusula Quadragésima Quarta - A **CONTRATADA** é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem no serviço, até 25 % (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, nos termos do § 1º, do art. 65, da Lei Federal nº 8.666/93.

Cláusula Quadragésima Quinta – A inexecução total ou parcial do contrato ensejará sua rescisão, conforme disposto, no que couber, nos arts. 77 a 80, da Lei Federal nº 8.666/1993.

Cláusula Quadragésima Sexta - O presente Contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, nas seguintes condições:

- I) por determinação unilateral e escrita da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII, XVII e XVIII do art. 78, da Lei Federal nº 8.666/93;
- II) amigavelmente, por acordo entre as partes, reduzida a termos nos autos, desde que haja conveniência para a Administração Pública;
- III) judicial, nos termos da legislação em vigor.

Cláusula Quadragésima Sétima - A rescisão administrativa ou amigável será precedida de autorização escrita e fundamentada do Defensor Público-Geral do Estado de Goiás.

Cláusula Quadragésima Oitava - Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurados à **CONTRATADA** o contraditório e a ampla defesa.

DO FORO

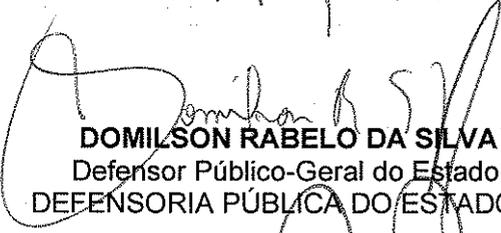
Cláusula Quadragésima Nona - As partes elegem o foro da Comarca de Goiânia, capital do Estado de Goiás, com renúncia a qualquer outro, para solucionar qualquer litígio referente ao presente Contrato.

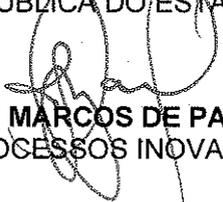
DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Cláusula Quinquagésima - À execução do presente contrato serão aplicáveis a seguinte legislação: Lei Federal nº 8.666, de 21 de julho de 1993; Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002; Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006; Lei Estadual nº 17.928, de 27 de dezembro de 2012; Decreto Estadual nº 7.425, de 16 de agosto de 2011; Decreto Estadual nº 7.468, de 20 de outubro de 2011; Decreto Estadual nº 7.437, de 06 de setembro de 2011; Instrução Normativa nº 004-GS, de 07 de dezembro de 2001 expedida pela Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento (SEGPLAN), publicada no D.O.E no dia 20 de dezembro de 2011, p-2-3 e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie e pelos preceitos de direito público, aplicando, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições do direito privado.

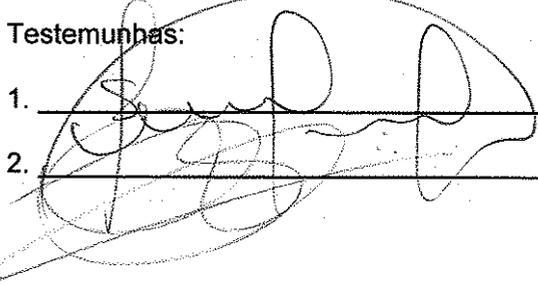
E por estarem assim ajustadas as partes firmam o presente instrumento em 3 (três) vias de igual teor, na presença de 2 (duas) testemunhas que também o assinam.

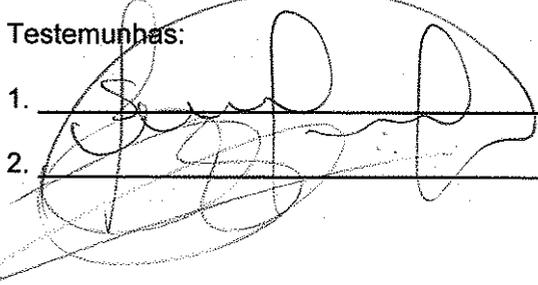
Goiânia, 14 de fevereiro de 2019.


DOMILSON RABELO DA SILVA JÚNIOR
Defensor Público-Geral do Estado de Goiás
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE GOIÁS


JOSÉ MARCOS DE PAIVA
MEMORA PROCESSOS INOVADORES S.A.

Testemunhas:

1.  CPF Nº 589.643.801-00

2.  CPF Nº 00-10543898