



Instrumento particular de contrato que entre si celebram, de um lado o **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - SENAI/DR/PE**, e, de outro lado a empresa **PROATIVA SISTEMAS E SOLUÇÕES EM TI LTDA ME**, tudo como adiante declara.

O **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - DEPARTAMENTO REGIONAL DE PERNAMBUCO SENAI/DR/PE**, doravante denominado **SENAI/PE**, instituição de ensino profissional, sem fins lucrativos, sediado a Rua Frei Cassimiro, 88 - Recife - Pernambuco, inscrito no CNPJ sob o n.º 03.789.272/0001-00, neste ato representado pelo Diretor Regional Sr. **SÉRGIO GAUDÊNCIO PORTELA DE MELO**, brasileiro, divorciado, professor, residente e domiciliado nesta Cidade do Recife capital deste Estado de Pernambuco, inscrito no CPF sob o n.º 372.750.464-15, portador da Cédula de Identidade n.º 2062908-SSP/PE, com fundamento na Constituição da República Federativa do Brasil e demais disposições normativas vigentes, sobretudo Lei Federal n.º 4048 de 22 de janeiro de 1942, no Decreto Federal n.º 494 de 10 de janeiro de 1962, especialmente seus arts. 1º, 16, 39 e 41 e no Regulamento de Licitações e Contratos do SENAI, doravante denominado **SENAI/PE** e a empresa **PROATIVA SISTEMAS E SOLUÇÕES EM TI LTDA ME**, sediada na Rua Coelho Leite, n.º 737 - térreo, 1º e 2º andares, bairro de Santo Amaro, na cidade Recife, Estado de Pernambuco, CEP 50.100-140 inscrita no CNPJ/MF sob n.º 12.252.143/0001-70, por seu representante legal infra-assinado, Sr. **THIAGO GOMES DA SILVA**, brasileiro, casado, empresário, CPF/MF n.º 049.607.374-50, Identidade n.º 339.795.670 SSP/SP, residente e domiciliado na Rua Tristão Alencar, n.º 110, Zumbi do Pacheco, Jaboatão dos Guararapes, Pernambuco, CEP 54.230-422 adiante denominada **CONTRATADA**, na forma da 5ª alteração contratual de sociedade empresária limitada de 17 de setembro de 2013, registrada na JUCEPE sob o n.º 20136978320 de 08 de novembro de 2013 e demais documentos que foram apresentados em decorrência do processo licitatório identificado como **Carta Convite n.º 024/2014**, que juntamente com a proposta vencedora integram o presente independentemente de transcrição, têm entre si ajustado o presente Contrato de Prestação de Serviços nos seguintes termos e cláusulas:

1 - CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 Contratação de serviço de suporte técnico a produtos Microsoft, integrantes da infraestrutura computacional do **SENAI/PE**, compreendendo suporte reativo e preventivo, voltado à resolução de problemas, esclarecimento de dúvidas, análise de ambiente, transferência de tecnologia e aplicação de procedimentos de melhoria, conforme especificações e quantitativos constantes do Anexo I do Edital da **Carta Convite n.º 024/2014**, que integram o presente como se nele transcritos estivessem e cujos termos prevalecerão inclusive sobre os do presente contrato na hipótese de discrepância.

1.2 Os serviços serão desenvolvidos de acordo com as especificações determinadas pelo **SENAI/PE** constantes do referido processo licitatório.

1.3 A obrigação da **CONTRATADA** abrange a execução do serviço de suporte técnico a produtos da Microsoft citados no instrumento convocatório da **Carta Convite n.º 024/2014**.

Página 1 de 8

Contrato n.º 039/2014

CERTIFICADO
ISO
9001:2008

SENAI
Serviço Nacional
de Aprendizagem
Industrial

Departamento
Regional de
Pernambuco

Tel: +55 81 - 3302.9300
Fax: +55 81 - 3223.3837
Rua Frei Cassimiro, 88 - Santo Amaro
CEP 50.100-140 - Recife-PE
www.pe.senai.br

FIEPE
Federação
das Indústrias
do Estado
de Pernambuco

CIEPE
Centro
das Indústrias
do Estado
de Pernambuco

SESI
Serviço Social
da Indústria

IEL
Instituto
Eivaldo Leal

Ednanda de Melo Pereira
Assessora Jurídica
OAB/PE n.º 33.54

2067



2 - CLÁUSULA SEGUNDA - DA VEDAÇÃO

2.1 Fica vedada à CONTRATADA a delegação ou subcontratação dos serviços profissionais previstos neste contrato sem prévia e expressa autorização do SENAI/PE.

3- CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES

3.1 São obrigações da CONTRATADA além das previstas no Edital da Carta Convite nº 024/2014:

I. Cumprir fielmente este Contrato, de modo que o fornecimento dos serviços avençados se realizem com esmero, qualidade e perfeição, executando-os sob sua inteira e exclusiva responsabilidade, conforme Especificações Básicas constantes do Anexo I da Carta Convite nº 024/2014;

II. Indicar profissional para, sem prejuízo de suas atividades, atuar como preposto responsável pelo atendimento ao SENAI/PE, devidamente capacitado e com poderes para decidir e solucionar questões pertinentes ao objeto do Contrato;

III. Manter atualizados o endereço e o(s) telefone(s) para contato com responsável da empresa ou preposto designado para receber comunicação de ocorrências relacionadas com o fornecimento dos produtos objeto da contratação;

IV. Consultar a Divisão de Tecnologia da Informação (DTI) sempre que houver necessidade de esclarecimentos relativos ao objeto deste ajuste, submetendo-lhe em tempo hábil quaisquer questões que possam implicar alteração de suas especificações;

V. Submeter previamente à aprovação do SENAI/PE, por meio da Divisão de Tecnologia da Informação (DTI) e por escrito, a solicitação de substituição de qualquer componente dos serviços, definido em sua proposta;

VI. Substituir, de imediato, qualquer produto fornecido caso seja constatado algum defeito;

VII. Responsabilizar-se única e exclusivamente por qualquer equipamento, material ou serviço adquirido de terceiros e fornecido ao SENAI/PE;

VIII. Adotar todas as providências necessárias à realização do fornecimento e da garantia, de forma a não comprometer o andamento normal das atividades e a segurança das instalações existentes;

IX. Acatar integralmente as exigências do SENAI/PE quanto à execução do objeto contratado;

X. Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pelo SENAI/PE relativamente ao objeto do Contrato;

XII. Providenciar para que todo o pessoal alocado à execução deste ajuste cumpra as normas internas relativamente à segurança e outras pertinentes devidamente divulgadas pelo SENAI/PE, ressaltado o porte, em lugar visível do crachá de identificação fornecido pelo SENAI/PE e do crachá emitido pela empregadora;

Página 2 de 8

Contrato nº 039/2014

CERTIFICADO
ISO
9001/2008

SENAI
Serviço Nacional
de Aprendizagem
Industrial

Departamento
Regional da
Pernambuco

Tel.: +55 81 - 3202.9200
Fax: +55 81 - 3223.3837
Rua Frei Cosme, 88 - Santo Amaro
CEP 50.100-260 - Recife-PE
www.pe.senai.br

FIEPE
Federação
das Indústrias
do Estado
de Pernambuco

CEPE
Centro
das Indústrias
do Estado
de Pernambuco

SESI
Serviço Social
de Indústria

IEL
Instituto
Eduardo Lodi

Eduarda de Melo Pereira
Assessora Jurídica
OAB/PE nº 33.541



XII. Recrutar em seu nome e sob sua inteira e exclusiva responsabilidade os empregados necessários à perfeita execução do objeto, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos de salários (com base no salário e outros direitos fixados para cada categoria, por meio de acordo ou convenção coletiva de trabalho, sentença normativa ou outra forma prevista em lei), o cumprimento das demais obrigações trabalhistas, as fiscais e comerciais, inclusive, responsabilidade decorrente de acidentes, indenizações e seguros e quaisquer outros, em decorrência da sua condição de empregadora, sem qualquer solidariedade do SENAI/PE, ainda, das obrigações previdenciárias;

XIII. Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo SENAI PE quanto à execução do objeto contratado;

XIV. Indenizar o SENAI/PE por quaisquer danos causados por profissional a serviço seu, ficando o SENAI/PE, desde já, autorizado a descontar o valor correspondente da garantia ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA;

XV. Indenizar o SENAI/PE no caso de subtração de seus bens ou valores, bem como pelo acesso indevido a informações sigilosas ou de uso restrito do SENAI/PE, quando tais atos forem comprovadamente praticados por quem tenha sido alocado à execução deste ajuste, ficando o SENAI/PE, desde já, autorizado a descontar o valor correspondente da garantia ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA;

XVI. Não divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização por escrito do SENAI/PE;

XVII. Remeter todas as correspondências destinadas ao SENAI/PE e decorrentes da execução deste ajuste à atenção do gerente da Divisão de Tecnologia da Informação (DTI), citando o número do Contrato a que se referem;

XVIII. Exibir, quando solicitado pelo SENAI/PE, a competente comprovação do integral cumprimento de todos os encargos e obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais, em decorrência da sua condição de empregadora;

XIX. Manter, durante toda a execução do objeto contratado, todas as condições de habilitação e qualificação financeira da licitação em compatibilidade com as obrigações assumidas neste ajuste, informando ao SENAI/PE sobre ato ou fato que venha modificar as condições iniciais da habilitação;

XX. Pagar multas, indenizações ou despesas que porventura venham a ser impostas por órgãos fiscalizadores da atividade da CONTRATADA, bem como o ônus decorrente de sua repercussão sobre o objeto deste Contrato;

XXI. Manter atualizados o endereço e os dados bancários para a efetivação de pagamentos.

XXII. Respeitar as normas e procedimentos de controle interno, inclusive de acesso às dependências de todas as unidades do SENAI/PE;

Página 3 de 8

Contrato nº 039/2014

CERTIFICADO
ISO
9001/2008

SENAI
Serviço Nacional
de Aprendizagem
Industrial

Departamento
Regional de
Pernambuco

Tel: +55 81 - 3202.9300
Fax: +55 81 - 3222.3037
Rua Frei Cassimiro, 88 - Santa Amara
CEP 50.100-260 - Recife PE
www.pe.senai.br

FIEPE
Federação
das Indústrias
do Estado
de Pernambuco

CIEPE
Centro
das Indústrias
do Estado
de Pernambuco

SISI
Serviço Social
de Indústria

IEL
Instituto
Euvaldo Lodi

Eduarda de Melo Pereira
Assessora Jurídica
OAB/PE nº 33.547

XXIII. Responder pelos danos causados diretamente à administração ou aos bens do SENAI/PE, ou ainda a terceiros, durante a execução deste contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo SENAI/PE;

XXIV. Comunicar à administração do SENAI/PE qualquer anomalia constatada e prestar os esclarecimentos solicitados;

XXV. Manter, durante o período de contratação, o atendimento das condições de habilitação exigidas na licitação;

XXVI. Cumprir as demais obrigações previstas nas especificações técnicas constantes no Item 05 - Descrição dos serviços a serem executados do Anexo I do Edital de Licitação Carta Convite nº 024/2014.

PARÁGRAFO ÚNICO - DA RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

- a) Por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o SENAI/PE;
- b) Por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência do SENAI/PE;
- c) Por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
- d) Pelos encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação.

3.2 São obrigações da Contratante:

I. Fornecer à CONTRATADA todas as informações e esclarecimentos necessários à plena execução do objeto deste ajuste;

II. Indicar, como já o faz, o nome do funcionário que ficará responsável pela fiscalização do Contrato;

III. Efetuar os pagamentos devidos na forma prevista neste Instrumento;

IV. Assegurar à CONTRATADA livre e seguro acesso às suas instalações, a fim de que a CONTRATADA possa cumprir as suas obrigações. Se o SENAI/PE tiver ciência de quaisquer condições de insegurança ou materiais de risco, aos quais o pessoal da CONTRATADA possa ficar exposto, em qualquer de suas instalações, ele concorda em prontamente avisar à CONTRATADA;

V. Providenciar espaço e meios adequados para a eficiente execução do objeto, e cooperar para a manutenção de um registro de atividades no local.

Página 4 de 8

Contrato nº 039/2014

CERTIFICADO
ISO
9001:2008

SENAI
Serviço Nacional
de Aprendizagem
Industrial

Departamento
Regional de
Pernambuco

Tel.: +55 81 - 3202.9300
Fax: +55 81 - 3222.3937
Rua Frei Gasparino, 88 - Santo Amaro
CEP 50.100-260 - Recife-PE
www.pe.senai.br

FIERP
Federação
das Indústrias
do Estado
de Pernambuco

CIEPE
Centro
das Indústrias
do Estado
de Pernambuco

SESI
Serviço Social
da Indústria

IEL
Instituto
Euvaldo Lodi

Eduarda de Melo Perren-
Assessora Jurídica
OAB/PE nº 33.51




- VI. Permitir o acesso dos recursos humanos da CONTRATADA necessários à execução do serviço, às suas dependências, quando atendimento for on-site e acesso remoto, seguindo rigorosamente os critérios de segurança do SENAI/PE em regime (24 horas X 07 dias por semana X 365 dias por ano), durante todo o prazo de vigência do contrato;
- VII. Prestar informações e esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo representante da CONTRATADA;
- VIII. Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato;
- IX. Exercer a fiscalização dos serviços prestados, por servidores designados;
- X. Comunicar oficialmente a CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;
- XI. Fornecer o espaço físico para o desenvolvimento dos serviços, quando atendimento for on-site.

4 - CLÁUSULA QUARTA - DA FISCALIZAÇÃO

4.1 No curso da execução do objeto deste ajuste, caberá ao SENAI/PE, diretamente ou por quem vier a indicar o direito de fiscalizar a fiel observância das disposições contratuais, promovendo a aferição qualitativa e quantitativa dos serviços prestados, sem prejuízo da fiscalização exercida pela CONTRATADA.

4.2 A fiscalização de que trata esta Cláusula será exercida por funcionário lotado na DTI, situada no Edifício-Sede do SENAI/PE.

4.3 A fiscalização exercida pelo SENAI/PE não implica sua coresponsabilidade ou a do responsável pelo acompanhamento do Contrato, não excluindo nem reduzindo a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive, por danos que possam ser causados ao SENAI/PE ou a terceiros, por qualquer irregularidade decorrente de culpa ou dolo comprovado da CONTRATADA na execução do Contrato.

4.4 O SENAI/PE comunicará à CONTRATADA, por escrito, as deficiências ou irregularidades porventura verificadas pela fiscalização quanto à execução do Contrato, cabendo à CONTRATADA sua imediata correção ou adequação, sem prejuízo das sanções cabíveis.

4.5 A CONTRATADA se sujeitará a mais ampla e irrestrita fiscalização por parte do SENAI/PE quanto à execução do Contrato, devendo prestar todos os esclarecimentos solicitados.

5 - CLÁUSULA QUINTA - DO PREÇO

5.1 O SENAI/PE, em retribuição aos serviços profissionais prestados pela CONTRATADA, obriga-se a pagar o valor mensal de R\$ 9.583,33 (Nove Mil, Quinhentos e Oitenta e Três Reais e Trinta e Três Centavos), sendo de R\$ 115.000,00 (Cento e Quinze Mil Reais) o valor total global pela execução dos

Página 5 de 8

Contrato nº 039/2014

CERTIFICADO
ISO
9001/2008

SENAI
Serviço Nacional
de Aprendizagem
Industrial

Departamento
Regional de
Pernambuco

Tel: +55 81 - 3202.9300
Fax: +55 81 - 3222.3837
Rua Frei Cassimiro, 88 - Santo Amaro
CEP 50.100-260 - Recife-PE
www.pe.senai.br

FIEPE
Federação
das Indústrias
do Estado
de Pernambuco

CIEPE
Centro
das Indústrias
do Estado
de Pernambuco

SESI
Serviço Social
de Indústria

IEL
Instituto
Euclides Lodi

Edna de Melo Pereira
Assessora Jurídica
SENAI
OAB/PE nº 33.547




264
21

serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato e que esteja em de acordo com o as especificações constantes do Anexo I do Edital da Carta Convite nº 024/2014.

6. CLÁUSULA SEXTA - PRAZOS

6.1 A CONTRATADA tem até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato, para a execução dos serviços, incluindo toda a documentação necessária para seu adequado licenciamento, em conformidade com as especificações do Anexo I do Edital da Carta Convite nº 024/2014.

6.2 O SENAI/PE manifestar-se-á formalmente quanto à entrega e disponibilização dos produtos no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data da sua disponibilização.

6.3 Os produtos estando em perfeita adequação ao objeto desta licitação o SENAI/ PE emitirá o Termo de Recebimento conforme estabelecido nas Especificações Básicas do Anexo I do Edital do Convite nº 024/2014.

6.4 A recusa no recebimento dos serviços será comunicada à CONTRATADA, com as devidas justificativas, dentro do prazo previsto no item desta Cláusula.

7 - CLÁUSULA SÉTIMA - DA VIGÊNCIA

7.1 O prazo de vigência do presente contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de 07 de julho de 2014 e termo final a data 06 de julho de 2015 e assinatura tendo como termo inicial e recebimento da Autorização de Serviços (AS).

7.2 Eventual prorrogação do prazo contratual deverá ser pactuada por termo aditivo, observados os limites normativamente fixados.

8 - CLÁUSULA OITAVA - DAS PENALIDADES

8.1 O não cumprimento dos prazos estabelecidos nas cláusulas anteriores será considerado como infração contratual a ensejar, a critério exclusivo do SENAI/PE, rescisão contratual ou multa diária equivalente a (0,5%) meio por cento do valor total do contrato, por dia de atraso, observado o limite de dez por cento 10% (dez por cento) dedutível quando do pagamento de eventual crédito da CONTRATADA, reconhecida ao presente instrumento particular subscrito por duas testemunhas, eficácia de título executivo extra judicial de que trata a vigente legislação processual civil brasileira.

8.2 A inadimplência da CONTRATADA sujeitá-la-á, ainda, a todas as cominações previstas no Regulamento de Licitações e Contratos do SENAI, na sua redação atual devidamente publicada no DOU de 23/12/2011, que é integralmente aplicável ao presente contrato.

8.3 No processo de aplicação de penalidades é assegurado o direito ao contraditório e a ampla defesa.

9 - CLÁUSULA NONA - DOS ENCARGOS

9.1 Todas e quaisquer responsabilidades e encargos de ordem trabalhistas e previdenciária referentes às pessoas que trabalham sob as ordens da CONTRATADA, correrão única e exclusivamente por sua conta responsabilizando-se, de logo, pelo pagamento de salário, acréscimos, contribuições, descontos e recolhimentos, inclusive com os deslocamentos dos seus colaboradores na Região Metropolitana do Recife e fora desta, bem como seguros contra acidentes de trabalho, sem responsabilidade alguma do SENAI/PE, nem mesmo subsidiária.

9.2 Por ocasião dos pagamentos deverá ser apresentada quando solicitado pela CONTRATADA cópia dos documentos comprobatórios do comprometimento de todas as obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias.

10 - CLÁUSULA DÉCIMA - DO PAGAMENTO

10.1 O pagamento será efetuado mensalmente após a comprovação da execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato e das constantes do Anexo I da **Carta Convite nº 024/2014**, atestadas pela área competente, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos após a entrega final e apresentação de nota fiscal pela licitante e será creditada através do sistema "BB PAGUE" (do Banco do Brasil S.A.), ou seja, cobrança em carteira, para liquidação em conta corrente, devendo a licitante informar na nota fiscal os dados relativos ao nome e número do banco, da agência e número da conta corrente para depósito, não sendo aceita nenhuma outra modalidade de cobrança.

10.2 O SENAI-PE em nenhuma hipótese sob pena de infração contratual aceitará o envio de cobrança bancária da fatura, procedendo, sempre, sua quitação mediante depósito em conta corrente da CONTRATADA.

10.3 Por ocasião do pagamento de cada parcela do preço deverá ser apresentado pela CONTRATADA consoante faculta o art. 12 do Regulamento de Licitações e Contratos do SENAI e conforme decisão do Tribunal de Contas da União (processo 002.613/2002-7, Relação nº 33/2002 - TCU, lastreada no art. 195, § 3º da Constituição Federal) - prova de regularidade fiscal para com as fazendas federal (Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União Administrados pela Receita Federal), estadual e municipal do domicílio ou sede do contratado, na forma da lei e as relativas à Seguridade Social (CND / INSS), ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF), PIS/PASEP e COFINS, no cumprimento dos encargos instituídos por lei.

11 - CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1 O gerenciamento do presente instrumento particular caberá:

- Responsável pela fiscalização do contrato por parte do SENAI/PE: Gerente da DTI Sr. Ricardo Cezar Flores Carvalho

Página 7 de 8

Contrato nº 099/2014

CERTIFICADO
ISO
9001:2008

SENAI
Serviço Nacional
de Aprendizagem
Industrial

Departamento
Regional de
Pernambuco

Tel: +55 81 - 3202.9300
Fax: +55 81 - 3222.3837
Rua Prof. Cassiano, 88 - Santo Amaro
CEP 50.100-260 - Recife-PE
www.pe.senai.br

FIEPE
Federação
das Indústrias
do Estado
de Pernambuco

CIEPE
Centro
das Indústrias
do Estado
de Pernambuco

SESI
Serviço Social
da Indústria

IEL
Instituto
Euvaldo Lora

Edmundo de Melo Pereira
Assessoria Jurídica
OAB/PE nº 11.111



- Por parte da CONTRATADA Sr Thiago Gomes da Silva
- 12 - CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA RESCISÃO**

12.1 O SENA/PE poderá rescindir o presente contrato, independente de indenização de qualquer natureza, nos seguintes casos:

- A. Não cumprimento das condições estipuladas;
- B. Falta de cumprimento das etapas nos prazos pactuados;
- C. Na ocorrência de força maior;
- D. Livrementemente, mediante aviso prévio por escrito, comprovado com trinta (30) dias de antecedência.

12.2 Na hipótese de inadimplência da CONTRATADA ser-lhe-ão aplicadas todas as penalidades previstas no processo licitatório, além daquelas previstas no Regulamento de Licitações e Contratos do SENAI.

13 - CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO FORO

13.1 As partes se comprometem por si e seus sucessores, a fazer o presente contrato sempre bom, firme e valioso de como realmente o é, elegendo o foro da Cidade do Recife como competente para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente contrato, renunciando a qualquer outro foro por mais privilegiado que seja inclusive na hipótese de mudança de domicílio.

E por estarem de acordo, firmam o presente em duas (02) vias de igual teor e para um só efeito legal, juntamente com as testemunhas instrumentarias.

Recife, 07 de julho de 2014.

Sérgio Gaudêncio Portela de Melo
Diretor Regional do SENAI DR/PE

Thiago Gomes da Silva
Proativa Sistemas e Soluções em TI Ltda ME

Testemunhas:

Nome: RICARDO BEZERRA FARIAS CARVALHAL
CPF nº. 475.685.774-49

Nome: Antônio de Pádua Aguiar
CPF nº. 48104517-87
SENAI Analista de Administração
DLC Divisão de Licitações,
Compras e Contratos

Contrato nº 039/2014

CERTIFICADO

ISO

SENAI
Serviço Nacional
de Aprendizagem
Industrial

Departamento
Regional de
Pernambuco

Tel: +55 81 - 3202.9900
Fax: +55 81 - 3222.3837
Rua Frei Cassimiro, 68 - Santo Amaro
CEP 50.100-260 - Recife-PE
www.pe.senai.br

FIEPE
Federação
das Indústrias
do Estado
de Pernambuco

CIEPE
Centro
das Indústrias
do Estado
de Pernambuco

SESI
Serviço Social
da Indústria

IEL
Instituto
Euvaldo Lodi

Edição de 1998
Decreto nº 3.542
GAB/PE nº 33.542



CONTRATO Nº 13/2016

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, QUE ENTRE SI CELEBRAM O SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DE PERNAMBUCO - SEBRAE/PE E A EMPRESA PROATIVA SISTEMAS E SOLUÇÕES EM TI LTDA. ME, NA FORMA ABAIXO.

O SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DE PERNAMBUCO, entidade de direito privado, sem fins lucrativos, instituído sob a forma de serviço social autônomo, inscrito no CNPJ sob o nº 09.829.524/0001-64, com sede à Rua Tabaiaras, 360, Ilha do Retiro, Recife/PE, doravante neste instrumento denominado simplificada e SEBRAE/PE, neste ato representado, na forma do disposto nos incisos VIII e IX do art. 22 e inciso VIII do art. 23 do seu Estatuto Social, pelo Diretor Superintendente, **José Oswaldo de Barros Lima Ramos**, brasileiro, casado, estatístico, inscrito no CPF/MF sob nº 168.544.894-15, portador da Cédula de Identidade nº 1.352.846-SSP/PE, residente na cidade de Olinda-PE, e pela Diretora Técnica, **Ana Cláudia Dias Rocha**, brasileira, casada, administradora de empresas, inscrita no CPF/MF sob o nº 686.719.894-53 e portadora da Cédula de Identidade nº 3.058.509 SSP-PE, residente na cidade de Recife-PE, e de outro lado, a empresa, **PROATIVA SISTEMAS E SOLUÇÕES EM TI LTDA. ME** inscrita no CNPJ/MF sob o nº 12252143/0001-70, com sede na Rua Coelho Leite, 737 - 1º andar, bairro de Santo Amaro, CEP: 50.100-140, Recife/PE, doravante denominada como CONTRATADA, neste ato representada pela sócia **Helaine Alves Alencar**, brasileira, casada, empresária, inscrita no CPF sob o nº 048.243.334-58, portadora da Cédula de Identidade nº 8.039.378 SDS-PE, e pelo sócio **Adegilson Alves Pereira**, brasileiro, divorciado, empresário, inscrito no CPF/MF sob nº 296.805.298-51, portador da Cédula de Identidade nº 365.576.359 SSP-SP, ambos residentes na Rua Ernesto de Paula Santos, nº 927, apto 101, Boa Viagem, Recife/PE, resolvem celebrar o presente Contrato, que se subordina ao Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, consolidado pela Resolução CDN nº 213, de 18/05/2011, publicada no DOU de nº 100, Seção 3, de 26/05/2011 e às cláusulas e condições abaixo especificadas:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de *Service Desk* para suporte de primeiro e segundo níveis em Central de Atendimento, bem como, exclusivamente, o registro e roteamento dos chamados *facilities*, para a prestação desses serviços, conforme estabelecido no Termo de Referência, anexo I, parte integrante do edital de Pregão nº 033/SEBRAE-PE/15.

SEBRAE
Serviço de Apoio às
Micro e Pequenas Empresas
do Estado de Pernambuco

Fábio Muniz Guerra Nery
Advogado
OAB/PE nº 18.420

Rua Tabaiaras, 360 - Ilha do Retiro
CEP 50750-230 - Recife/PE - Brasil
CNPJ: 09.829.524/0001-64

Tel: 55. 81. 2101.8400
Fax: 55. 81. 2101.8500
0800 570 0800
www.pe.sebrae.com.br

270

CLÁUSULA SEGUNDA – DO DETALHAMENTO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os serviços de *Service Desk* serão executados por profissionais que formarão **05 (cinco) postos de trabalho de atendimento, sendo: 03(três) de primeiro nível, 01(um) de suporte de segundo nível, e 01 (um) COORDENADOR (Preposto)**, contemplando atendimento via telefone e através de conexão remota com a área de trabalho do usuário, quando aplicável, oferecendo apoio na execução de atividades que visam garantir o perfeito e pleno funcionamento do ambiente operacional do SEBRAE-PE, possibilitando, através disso, que a plataforma computacional atenda de forma satisfatória as necessidades do usuário final.

Parágrafo Primeiro

O serviço de atendimento de primeiro nível (03), suporte de segundo nível (01), e Coordenador (Preposto) (01), serão atendidos através de 05 (cinco) postos que estarão disponíveis para os usuários durante as 08 (oito) horas de expediente normal de trabalho, nos dias em que houver expediente no SEBRAE/PE (de segunda a sexta, das 08h00min às 12h00min e das 13h00min às 17h00min), e será prestado (presencialmente) nas dependências da Sede do SEBRAE/PE em Recife/PE.

Parágrafo Segundo

Os postos de atendimento de primeiro e segundo níveis, bem como o Coordenador (preposto) deverão gerenciar/acompanhar todo o ciclo de vida do incidente, sendo responsáveis por manter os usuários atualizados sobre o progresso do atendimento até o encerramento do incidente/requisição de serviços. O processo de atendimento deverá ser estruturado de forma a assegurar a plena satisfação dos usuários do SEBRAE/PE, executando no mínimo as seguintes atividades:

- 1.1. Diagnóstico inicial do incidentes, fornecimento de informações aos usuários, resolução de problemas que sejam de rápida solução;
- 1.2. Ser o ponto único de contato dos usuários do SEBRAE/PE com relação a ocorrências ou indisponibilidades de serviços relacionados com o ambiente computacional, de telefonia, de sistemas, de conectividade em geral;
- 1.3. Abrir, tratar, escalonar, resolver e acompanhar as solicitações de suporte, (incidentes, serviços e solicitações de informação) iniciados por telefone, correio eletrônico e/ou sistema de *Service Desk* de responsabilidade do SEBRAE/PE;
- 1.4. Registrar e tratar todas as solicitações abertas via telefone, email ou web form, prezando pelo correto preenchimento de todos os campos do formulário, categorizando e priorizando devidamente os chamados, acrescentando notas quando necessário, de forma a se ter todas as informações para a plena sequência do atendimento até a sua finalização;
- 1.5. Consultar, alimentar e manter a base de soluções do sistema de *service desk*, de acordo com as orientações do gerente de incidentes, prezando pela padronização e objetividade, sugerindo melhorias, de forma a agilizar e otimizar os atendimentos;
- 1.6. Prezar pela correta e completa descrição da resolução das ocorrências evitando termos genéricos como “resolvido e similar”;

Fábio Maria Guerra Nery

Advogado
OAB/PE 18.420

SEBRAE

Serviço de Apoio às
Micro e Pequenas Empresas
do Estado de Pernambuco

Rua Tabalares, 360 - Ilha do Retiro
CEP 50750-230 - Recife/PE - Brasil
CNPJ: 09.829.624/0001-64

Tel: 55/ 81. 2101.8400
Fax: 55. 81. 2101.8500
0800 570 0800
www.pe.sebrae.com.br

MAIA SUL: 81. 3202.8700 • AGRESTE CENTRAL E SETENTRIONAL: 81. 2103.8400 • AGRESTE MERIDIONAL: 87. 3221.3333
SERTÃO CENTRAL, MOXOTÓ, PAJEU E ITAPARICA: 87. 3831.1562 • SERTÃO DO ARAPIPE: 87. 3873.1728 • SERTÃO DO SÃO FRANCISCO: 87.2101.8900

- 1.7. Prestar os primeiros procedimentos de diagnósticos básicos por telefone para a resolução das ocorrências de forma mais rápida;
- 1.8. Direcionar o atendimento ao nível competente no caso da necessidade de atendimento *in loco*, se a previsão de atendimento ultrapassar ao limite de tempo informado na tabela de escalonamento ou se a ocorrência não estiver dentro do escopo do primeiro nível de atendimento;
- 1.9. Prezar pelo detalhamento das informações quando da necessidade de escalonamento dos chamados como também pela devida orientação aos usuários;
- 1.10. Respeitar os limites impostos pelo tempo de atendimento e de resposta explicitados na tabela de escalonamento;
- 1.11. Prestar suporte técnico remoto aos softwares aplicativos de escritório utilizados nas estações dos usuários, à exemplo do "pacote Office";
- 1.12. Prestar suporte técnico remoto aos softwares aplicativos do SEBRAE/PE utilizados nas estações dos usuários, à exemplo do "sistema de atendimento";
- 1.13. Manter os usuários informados sobre o progresso de suas requisições e de decisões tomadas em nível da UTIC do SEBRAE/PE ou em nível de empresa;
- 1.14. Manter o usuário informado sobre o andamento/status do atendimento;
- 1.15. Verificar e analisar as pendências de quaisquer chamados em aberto;
- 1.16. Finalizar as requisições sob a sua responsabilidade com o reconhecimento e aprovação do solicitante, não sendo permitida a conclusão dos chamados à revelia;
- 1.17. Compartilhar com o Gerente de Incidentes quaisquer dúvidas ou dificuldades encontradas;
- 1.18. Realizar rotinas operacionais determinadas pela CONTRATANTE ou que sejam necessárias para a execução dos serviços.
- 1.19. Abrir e rotear para a Unidade de Manutenção e Logística as solicitações *facilities* de suporte e de informação iniciadas por telefone, correio eletrônico e/ou sistema de *service desk* de responsabilidade do SEBRAE/PE;

CLÁUSULA TERCEIRA - DO ATENDIMENTO PARA O SEGUNDO NÍVEL

Persistindo as características da anormalidade após o atendimento de primeiro nível, deverá ser feito o atendimento técnico presencial, com restauração dos serviços inoperantes e, caso necessário, com a substituição do equipamento, preservando os dados e as configurações do usuário.

Parágrafo Único

A prestação de serviços de suporte de **segundo nível** compreende as seguintes atividades:

- 1.1. Implementar regras e procedimentos de segurança, de acordo com as políticas de segurança do SEBRAE/PE nas estações de trabalho, bem como comunicar ao gestor do contrato na UTIC qualquer incidente de segurança percebido em estações de trabalho;
- 1.2. Prestar suporte técnico nos softwares aplicativos de escritório, utilizados nas estações dos usuários, por exemplo: "pacote Office";
- 1.3. Prestar suporte técnico remoto aos softwares aplicativos do SEBRAE/PE, utilizados nas estações dos usuários, à exemplo do "sistema de atendimento";

Fábio Muniz Guerra Nery
Advogado
OAB/PE nº 18.420

SEBRAE
Serviço de Apoio às
Micro e Pequenas Empresas
do Estado de Pernambuco

Rua Tabuleiras, 360 - Ilha do Retiro
CEP 50750-230 - Recife/PE - Brasil
CNPJ: 09.629.624/0001-64

Tel: 55. 81. 2101.8400
Fax: 55. 81. 2101.8500
0800 670 0800
www.pe.sebrae.com.br

- 1.4. Comunicar ao Gerente de Incidentes quaisquer dúvidas e/ou dificuldades quanto às intervenções;
- 1.5. Consultar, alimentar e manter a base de soluções do sistema de *service desk*, de acordo com as orientações do gerente de incidentes, prezando pela padronização e objetividade, sugerindo melhorias, de forma a agilizar e otimizar os atendimentos;
- 1.6. Informar ao SEBRAE/PE necessidade de aquisição de hardware e software que sejam necessários, ao pleno atendimento do objeto do contrato, com as devidas justificativas técnicas de uso e avaliação dos impactos positivos e negativos do uso ou não do elemento proposto;
- 1.7. Instalar e configurar softwares fornecidos pelo SEBRAE/PE com a sua respectiva documentação de instalação e configuração;
- 1.8. Substituir, quando necessário, suprimentos em impressoras;
- 1.9. Dar suporte, quando necessário, aos dispositivos móveis dos usuários como celular, *smartphone*, *tablets*, *notebooks* de propriedade do SEBRAE/PE;
- 1.10. Instalar/Configurar acesso móvel de internet 3G ou 4G (Modem) em equipamentos do SEBRAE/PE, auxiliando acesso dos usuários;
- 1.11. Especificar peças e componentes para microcomputadores e impressoras;
- 1.12. Reparar softwares e sistemas operacionais removendo vírus e outros danos, utilizando softwares de reparação fornecidos pelo SEBRAE/PE;
- 1.13. Efetuar testes em equipamentos;
- 1.14. Apoiar os serviços de levantamento patrimonial (inventário) do SEBRAE/PE, na identificação e localização dos equipamentos de informática;
- 1.15. Executar procedimentos de backup e restauração de arquivos dos usuários de acordo com orientação da UTIC do SEBRAE/PE;
- 1.16. Finalizar o serviço com o reconhecimento e aprovação do solicitante;
- 1.17. Efetuar parecer sobre o serviço executado caso haja necessidade de intervenção de algum solucionador externo ao serviço de *service desk*;
- 1.18. Criar e restaurar imagens de discos rígidos através de software específico;
- 1.19. Configurar o sistema operacional, aplicativos e demais softwares, de acordo com a orientação da UTIC do SEBRAE/PE, na preparação de equipamentos novos ou provenientes de manutenção para serem entregues aos usuários;
- 1.20. Pesquisar novas soluções que facilitem o atendimento aos usuários como também a segurança e a performance do seu ambiente computacional;
- 1.21. Gerenciar a realização de videoconferências, instalando equipamentos nas salas, acompanhando e dando suporte ao andamento das mesmas;
- 1.22. Realizar rotinas operacionais determinadas pela CONTRATANTE ou que sejam necessárias para a execução dos serviços;
- 1.23. Eventualmente, pode ser solicitado o deslocamento para atendimento em outra unidade do SEBRAE/PE no interior do estado. Nestes casos, os custos de deslocamento, alimentação e estadia ficam por conta da CONTRATANTE obedecendo às normativas internas para viagens do SEBRAE/PE.

Fábio Muniz Guerra Nery
Advogado
SEBRAE/PE nº 13.420

SEBRAE
Serviço de Apoio às
Micro e Pequenas Empresas
do Estado de Pernambuco

Rua Tabalares, 360 - Ilha do Retiro
CEP 50750-230 - Recife/PE - Brasil
CNPJ: 09.829.524/0001-64

Tel: 55. 81. 2101.8400
Fax: 55. 81. 2101.8500
0800 570 0800
www.pe.sebrae.com.br

CLÁUSULA QUARTA- DA GERÊNCIA DE INCIDENTES

As atividades previstas no serviço de Gerência de Incidentes (preposto) obedecerão às especificações técnicas descritas no Termo de Referência anexo ao edital de licitação, e especial:

- 1.1. Além de possuir os conhecimentos e a capacidade profissional necessária, deverá ter competência para resolver imediatamente todo e qualquer assunto relacionado com os serviços contratados;
- 1.2. Conduzir a eficiência e eficácia do processo de gerenciamento de incidentes;
- 1.3. Pesquisar novas soluções que facilitem o atendimento aos usuários como também a segurança e a performance do seu ambiente computacional;
- 1.4. Comunicar à equipe de UTIC do SEBRAE/PE quaisquer dúvidas e/ou dificuldades encontradas no atendimento às solicitações de forma a garantir a padronização dos atendimentos e a satisfação dos usuários;
- 1.5. Negociar junto aos usuários possíveis impasses surgidos nos atendimentos;
- 1.6. Supervisionar *in loco* o trabalho das equipes de primeiro e segundo níveis além de alinhar procedimentos com a equipe da UTIC do SEBRAE/PE;
- 1.7. Definir formato padrão de cadastro da base de soluções do sistema de *service desk*, orientando os técnicos de 1º e 2º níveis quanto a seu uso e manutenção. Esta definição deverá ser submetida à equipe da UTIC do SEBRAE/PE;
- 1.8. Alimentar e manter a base de soluções do sistema de *service desk*;
- 1.9. Definir templates (modelos) de formulários de atendimento, quando aplicável e/ou solicitado, submetendo-os à equipe da UTIC do SEBRAE/PE para aprovação;
- 1.10. Prestar apoio técnico aos componentes da equipe da EMPRESA DE SERVICE DESK;
- 1.11. Responder pela gestão de seus técnicos (1º e 2º níveis), coordenando as tarefas executadas e em execução;
- 1.12. Garantir a qualidade nas tarefas compatíveis com os padrões e normas utilizadas e definidas pelo CONTRATANTE;
- 1.13. Repassar o conhecimento adquirido das tarefas previamente negociadas aos técnicos da EMPRESA DE SERVICE DESK que venham a desempenhá-las;
- 1.14. Garantir o sincronismo, postura e atitude da equipe para com o SEBRAE/PE, obedecendo a cultura interna da organização;
- 1.15. Elaboração de relatórios gerenciais, semanais, quinzenais e mensais para respaldar a tomada de decisão da organização e apresentar a evolução das melhorias implementadas;
- 1.16. Controlar as prioridades de tarefas e ações conforme definições do SEBRAE/PE;
- 1.17. Elaboração de documentação vinculada aos processos de atendimento;
- 1.18. Apoio à organização para a tomada de decisões relacionadas a usuários, processos e sistemas;
- 1.19. Gestão e implementação de indicadores de performance;
- 1.20. Análise de reincidências e proposição de melhorias no processo de *help desk* e de infraestrutura;

Fábio Maria Guerra Nery

Advogado
OAB/PE nº 18.420

Rua Taboas, 360 - Ilha do Retiro
CEP 50750-230 - Recife/PE - Brasil
CNPJ: 00.829.524/0001-54

SEBRAE
Serviço de Apoio às
Micro e Pequenas Empresas
do Estado de Pernambuco

Tel: 55. 81. 2101.8400
Fax: 55. 81. 2101.8500
0800 570 0800
www.pe.sebrae.com.br

- 1.21. Identificação de oportunidades de melhoria para o ambiente de TI, a partir dos resultados dos indicadores;
- 1.22. Reunião mensal ou por solicitação do SEBRAE/PE para apresentação de planos de ação, oportunidades de melhoria, discussão sobre os relatórios e indicadores de atendimento e outros assuntos de interesse mútuo;
- 1.23. Gestão da satisfação dos usuários internos visando a análise crítica contínua, bem como o uso de práticas adotadas pelo mercado com este enfoque. O processo de gestão da satisfação deve visar um monitoramento contínuo da satisfação do SEBRAE/PE e da equipe alocada. Os métodos de pesquisa e monitoramento utilizados deverão ser previamente apresentados ao SEBRAE/PE para que estejam alinhados com a sua estratégia de gestão da satisfação.
- 1.24. Gestão do atendimento de diferentes fornecedores;
- 1.25. Apoiar o SEBRAE/PE na elaboração e implantação de políticas de segurança de ambiente e outras políticas que forem necessárias ao perfeito funcionamento do ambiente de infraestrutura;
- 1.26. Elaborar e executar planos de ações corretivos e preventivos de infraestrutura em conjunto com a equipe do SEBRAE/PE;
- 1.27. Repasse de metodologia para o SEBRAE/PE;

CLÁUSULA QUINTA - DO ATENDIMENTO PARA O TERCEIRO NÍVEL

Caso o incidente seja de complexidade acentuada e esteja relacionado a sistemas específicos ou à infraestrutura do SEBRAE/PE, como em sistema ERP, redes de comunicação de dados, servidores, entre outros, caberá à Central de Serviços rotear o incidente ou solicitação de serviço para o respectivo grupo solucionador do SEBRAE/PE, devendo monitorar todo o ciclo de vida do incidente, até o seu encerramento e retorno da resolução ao usuário.

Parágrafo Único.

A movimentação dos incidentes não poderá ocorrer através de e-mail e sim através da ferramenta da Central de Serviços.

CLÁUSULA SEXTA - DAS INCIDÊNCIAS FISCAIS

Os impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais e parafiscais que sejam devidos em decorrência, direta ou indireta, do contrato ou de sua execução, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA como definido na norma tributária, sem direito a reembolso.

CLÁUSULA SÉTIMA - OBRIGAÇÕES DAS PARTES

Além das disposições expressamente previstas no Termo de Referência e no Edital da licitação, bem como na proposta vencedora, a Contratada deverá observar o seguinte:


SEBRAE

Serviço de Apoio às
Micro e Pequenas Empresas
do Estado de Pernambuco

Fábio Muniz Guerra Nery
Advogado
OAB/PE nº 18.420

Rua Tabalares, 360 - Ilha do Retiro
CEP 50750-230 - Recife/PE - Brasil
CNPJ: 09.829.524/0001-64

Tel: 55. 81. 2101.8400
Fax: 55. 81. 2101.8500
0800 570 0800
www.pe.sebrae.com.br

MATA SUL: 81. 3202.9700 • AGRESTE CENTRAL E SETENTRIONAL: 81. 2103.8400 • AGRESTE MERIDIONAL: 87. 3221.3333
CENTRO HISTÓRICO: 87. 3831.1652 • SERTÃO DO ARAPIPE: 87. 3873.1708 • SERTÃO DO SÃO FRANCISCO: 87. 2101.8500



- a) Assegurar que os profissionais alocados para a prestação dos serviços objeto deste CONTRATO sejam qualificados e com perfil para a perfeita execução das tarefas conforme exigências do Termo de Referência, anexo do edital de pregão que deu origem a esse contrato, sob pena de substituição dos profissionais ou consequente rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas.
- b) Gerar ao final de cada mês relatório de acompanhamento de incidentes e solicitações abertas e fechadas no período visando à avaliação dos serviços.
- c) Obedecer a meta mínima mensal de resolução do total de incidentes e solicitações deverá ser de 70% para o atendimento de primeiro nível, sob pena de aplicação das penas previstas neste instrumento.
- d) Responder pecuniariamente, por todos os danos e/ou prejuízos que forem causados à contratante ou a terceiros, decorrentes da prestação dos serviços contratados.
- e) Dar ciência, imediatamente e por escrito de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços.
- f) Prestar esclarecimentos que forem solicitados pela contratante.

CLÁUSULA OITAVA - DAS OBRIGAÇÕES DO SEBRAE-PE

Dentre outras, constituem-se obrigações do SEBRAE-PE:

- a) Comunicar, por escrito, à CONTRATADA, toda e qualquer orientação acerca dos serviços, excetuados os entendimentos orais determinados pela urgência, que deverão ser confirmados, por escrito, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas úteis.
- b) Fornecer e colocar à disposição da CONTRATADA todos os elementos e informações que se fizerem necessários ao fornecimento objeto desta contratação.
- c) Notificar, formal e tempestivamente a CONTRATADA sobre as irregularidades observadas no cumprimento do contrato.
- d) Notificar a CONTRATADA, por escrito e com antecedência, sobre multas, penalidades e quaisquer débitos de sua responsabilidade.

Fábio Muniz Guerra Nery

Adoado
SEBRAE
CAB/PE nº 18.420

SEBRAE
Serviço de Apoio às
Micro e Pequenas Empresas
do Estado de Pernambuco

Rua Tabaiaras, 360 - Ilha do Retiro
CEP 50750-230 - Recife/PE - Brasil
CNPJ: 09.829.524/0001-64

Tel: 55. 81. 2101.8400
Fax: 55. 81. 2101.3500
0800 670 0800
www.pe.sebrae.com.br

MATA SUL: 81. 3202.9700 • AGRESTE CENTRAL E SETENTRIONAL: 81. 2103.8400 • AGRESTE MERIDIONAL: 87. 3221.3233
PERCELA CENTRAL: 87. 3221.3233 • AGRESTE NOROCCIDENTAL: 87. 3221.3233 • SERTÃO DO ARAPIPE: 87. 3273.1708 • SERTÃO DO SÃO FRANCISCO: 87. 2101.3800

273

CLÁUSULA NONA – DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

A empresa contratada deverá designar 01 (um) responsável técnico, que atuará como seu preposto, supervisionando os trabalhos dos profissionais indicados, de acordo com os critérios técnicos e comportamentais sugeridos pela Unidade Tecnologia da Informação e Comunicação - UTIC, e deverá comparecer ao SEBRAE/PE para reuniões de acompanhamento dos serviços contratados junto à Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação do SEBRAE/PE, cuja gerência, na pessoa de Adams Cruz Melo, será gestora do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO VALOR DO CONTRATO

O valor global estimado para a contratação dos serviços de *service desk* é de R\$ 234.000,00 (duzentos e trinta e quatro mil reais), conforme definido pelo processo de licitação na modalidade de Pregão Presencial nº 033/ SEBRAE-PE / 15, e que serão executados de conformidade com as disposições do Termo de Referência e Edital de licitação, mediante remuneração mensal no valor de R\$ 19.500,00 (dezenove mil e quinhentos reais).

Parágrafo Único

O(s) valor(es) referente(s) a salário(s) utilizado(s) na *Planilha de Cálculo para Formação dos Preços de Atendimento do Service Desk*, constante do Termo de Referência, anexo do edital de pregão, foi(ram) definido(s) com base na Convenção Coletiva de Trabalho do Sindicato dos Trabalhadores em Processamento de Dados, Informática e Tecnologia da Informação do Estado de Pernambuco e Sindicato das Empresas de Processamento de Dados do Estado de Pernambuco, relativo ao período de 01/09/2014 a 31/08/2015, com data-base no dia 1º de setembro de 2015.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO DO CONTRATO

Fica assegurada à Empresa Contratada, a manutenção do equilíbrio econômico financeiro do contrato, por meio de um dos seguintes dispositivos:

1.1. **Revisão** – quando ocorrerem fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis; em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe; quando esses fatos provocarem impactos significativos. Não há período / tempo mínimo para aplicação. Exemplo: mudança do valor do vale transporte, alteração de uma alíquota de tributo ou encargo por força de lei, etc.

1.1.1. Não será concedida a revisão por mudança de regime de tributação da Empresa.

1.2. **Reajuste** – Tem como objetivo repor os efeitos da inflação. Só pode ser aplicado depois de decorridos 12 (doze) meses, contados da data da apresentação da proposta.

Fábio Muniz Guerra Nery

Advogado

OAB/PE nº 18.420

SEBRAE

Serviço de Apoio às

Micro e Pequenas Empresas

do Estado de Pernambuco

Rua Tabuleiros, 360 - Ilha do Retiro
CEP 50750-230 - Recife/PE - Brasil
CNPJ: 09.829.524/0001-64

Tel: 55. 81. 2101.8400
Fax: 55. 81. 2101.8500
0800 570 0800
www.pe.sebrae.com.br

MATA SUL: 81. 3202.9700 • AGRESTE CENTRAL E SETENTRIONAL: 81. 2103.8400 • AGRESTE MERIDIONAL: 87. 3221.3333
CENTRO CENTRAL: 87. 3831.1552 • SERTÃO DO ARAPIPI: 87. 3673.1705 • SERTÃO DO SÃO FRANCISCO: 87.2101.8900

Exemplo de itens que podem ser reajustados através do índice de correção previsto no contrato: fardamento, equipamentos, materiais, utensílios, os valores relacionados com; a margem de lucro e a taxa de administração – Índice a ser utilizado: IGP-M da FGV.

- 1.3. **Repactuação** – É o reajuste dos preços não vinculado a índice de preços, exigindo-se, para sua aplicação, o interregno mínimo de 12 (doze) meses a contar da data da apresentação da proposta, assim entendida, a data do Acordo Coletivo da Categoria que orientou a proposta; no caso, a Convenção Coletiva de Trabalho do Sindicato dos Trabalhadores em Processamento de Dados, Informática e Tecnologia da Informação do Estado de Pernambuco e Sindicato das Empresas de Processamento de Dados do Estado de Pernambuco, relativo ao período de 01/09/2014 a 31/08/2015, com data-base no dia 1º de setembro de 2015.
- 1.4. É aplicável quando há um novo Acordo, Dissídio ou Convenção Coletiva de Trabalho que altere os salários e benefícios dos empregados.
- 1.5. Será admitida a repactuação dos preços dos serviços contratados após o interregno mínimo de 1 (um) ano e demonstrada de forma analítica a variação dos componentes dos custos do contrato.
- 1.6. O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado a partir da vigência do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, vigente à época da apresentação da proposta, relativo à categoria profissional abrangida pelo contrato.
- 1.7. Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas base diferenciadas, a repactuação será dividida em tantos aditamentos ao contrato, quantos forem os acordos, dissídios ou convenções coletivas das categorias envolvidas na contratação.
- 1.8. Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data da última repactuação ocorrida.
- 1.9. As repactuações serão precedidas de solicitação da contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da Planilha de Custos e Formação de Preços e do novo acordo ou convenção coletiva que fundamente o pedido.
- 1.10. O prazo para a Contratada solicitar a repactuação encerra-se na data da prorrogação contratual subsequente à nova convenção ou acordo coletivo que fixar os novos custos de mão de obra da categoria profissional abrangida pelo contrato.
- 1.11. Caso a Contratada não solicite a repactuação tempestivamente, dentro do prazo acima fixado, ocorrerá a preclusão do direito à repactuação, e nova solicitação só poderá ser pleiteada após o decurso de novo interregno mínimo de 1 (um) ano na forma prevista no subitem 1.6 acima.
- 1.12. Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido registrada nova convenção ou acordo coletivo da categoria, a Contratada deverá solicitar a inserção de cláusula no termo aditivo de prorrogação que resguarde o direito futuro à repactuação, a ser exercido tão logo disponha daquele instrumento devidamente registrado, sob pena de preclusão.
- 1.13. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

Fábio Maria Guerra Nery
Adaptado
CARIBE 118.420

SEBRAE
Serviço de Apoio às
Micro e Pequenas Empresas
do Estado de Pernambuco

Rua Tabalares, 350 - Ilha do Retiro
CEP 50750-230 - Recife/PE - Brasil
CNPJ: 09.829.524/0001-64

Tel: 55. 81. 2101.8400
Fax: 55. 81. 2101.8500
0800 570 0800
www.pe.sebrae.com.br

MAT. SUL: 81. 3202.8700 • AGRESTE CENTRAL E SETENTRIONAL: 81. 2108.8400 • AGRESTE MERIDIONAL: 87. 3221.3333
INDUSTRIAL: 87. 3221.3333 • AGRICULTURA: 87. 3221.3333 • SERTÃO DO ARAPIPO: 87. 3221.3333 • SERTÃO DO SÃO FRANCISCO: 87. 2101.8900

274

Parágrafo Primeiro

Quando da solicitação do reajuste dos insumos, esta somente será concedida mediante negociação entre as partes, considerando-se:

1. Os preços praticados no mercado e em outros contratos;
2. As particularidades do contrato em vigência;
3. A nova planilha com a variação dos custos apresentada;
4. Indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes; e
5. A disponibilidade orçamentária do órgão ou entidade contratante.

Parágrafo Segundo

Poderá haver o reajuste dos itens não atingidos pela repactuação, salvo taxa de administração e margem de lucro, que utilizarão o Índice do IGP-M da Fundação Getúlio Vargas, ou índice específico setorial, ou ainda outro que venha a substituí-lo(s), mediante negociação e autorização pelo SEBRAE-PE, resguardando-se a paridade com os preços praticados pelo mercado para o mesmo serviço.

Parágrafo Terceiro

A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de sessenta dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.

Parágrafo Quarto

O prazo referido no subitem anterior ficará suspenso enquanto a contratada não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela contratante para a comprovação da variação dos custos.

Parágrafo Quinto

Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas, observando-se o seguinte:

1. A partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;
2. Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras; ou
3. Em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão de obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, convenção ou sentença normativa, contemple data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.

Fábio Múcio Guerra Nery
Advogado
OAB/PE nº 18.420

SEBRAE
Serviço de Apoio às
Micro e Pequenas Empresas
do Estado de Pernambuco

Rua Tabalares, 360 - Ilha do Retiro
CEP 50750-230 - Recife/PE - Brasil
CNPJ: 09.829.524/0001-64

Tel: 55. 81. 2101.8400
Fax: 55. 81. 2101.8500
0800 870 0800
www.pe.sebrae.com.br

MATA SUL: 81. 3202.8700 • AGRISTE CENTRAL E SETENTRIONAL: 81. 2103.8400 • AGRISTE MERIDIONAL: 87. 3321.3333
SERTÃO CENTRAL: 87. 3331.1552 • SERTÃO DO ARAPIPE: 87. 3873.1708 • SERTÃO DO SÃO FRANCISCO: 87.2101.8900

**Parágrafo Sexto**

O SEBRAE/PE resguarda-se do direito de se assegurar sobre a compatibilidade dos preços com os valores praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA FORMA DE PAGAMENTO

Os pagamentos dos serviços contratados serão efetuados mensalmente, mediante apresentação, à Unidade Gestora (UTIC) das documentações abaixo, que também poderá ser analisada pela Unidade Auditoria da Contratante:

Parágrafo Primeiro - ANTES DO INICIO DOS SERVIÇOS:

- a) Relação do pessoal que prestará os serviços objeto deste ajuste, com dados pessoais, inclusive endereços residenciais, telefones e outros dados de identificação, acompanhados de atestados de antecedentes criminais;
- b) Cópia da CTPS, comprovando o vínculo empregatício;
- c) Cópia do atestado de saúde ocupacional (ASO) admissional;
- d) Cópia do Regulamento Interno da Contratada, se houver;
- e) Cópia de documento referente ao salário-família;
- f) Cópia do Contrato de Trabalho;
- g) Cópia do comprovante de cadastramento do trabalhador no regime PIS/PASEP.

Parágrafo Segundo - MENSALMENTE:

- a) Nota Fiscal/Fatura;
- b) Certidão negativa de débito com INSS (Certidão de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União) e Certificado de Regularidade com o FGTS (CRF-FGTS);
- c) Guia de recolhimento do INSS e FGTS, relativo ao último mês de referência, discriminando o nome de cada um dos empregados beneficiados;
- d) Comprovantes do pagamento dos salários constando o nome dos segurados - cargo, função ou serviço prestado - seguradas com salário-maternidade, parcelas integrantes e não integrantes do salário de contribuição, descontos legais, número de quotas de salário-família de seus empregados;
- e) Comprovante de entrega dos vales-transportes, bem como a cópia da requisição;
- f) Comprovante da entrega de vales alimentação, conforme convenção coletiva, até o dia 20 de cada mês;
- g) Cópia dos cartões de ponto ou folha de ponto, acompanhado de quadro simplificado contendo o demonstrativo de horas prestadas por funcionário.

Parágrafo Terceiro - SEMPRE QUE HOUVER SUBSTITUIÇÕES DOS EMPREGADOS

SEBRAE
Serviço de Apoio às
Micro e Pequenas Empresas
do Estado de Pernambuco

Rua Tabalares, 350 - Ilha do Retiro
CEP 50750-230 - Recife/PE - Brasil
CNPJ: 09.829.524/0001-64

Fábio Muniz Guerra Nery
Advogado
OAB/PE 1018.420

Tel: 55. 81. 2101.8400
Fax: 55. 81. 2101.8500
0800 570 0800
www.pe.sebrae.com.br

MATA SUL: 81. 3202.3700 • AGRISTE CENTRAL E SETENTRIONAL: 81. 2103.8400 • AGRISTE MERIDIONAL: 87. 3221.3333
CENTRO CENTRAL: MOYOTÁ: 81. 3531.1552 • SERTÃO DO ARAÚCA: 87. 3823.1708 • SERTÃO DO SÃO FRANCISCO: 07. 2101.8900

275
M

- a) Relação de pessoal que prestará os serviços objeto deste ajuste, com dados pessoais, inclusive endereços residenciais, telefones e outros dados de identificação, acompanhados de atestados de antecedentes criminais;
- b) Cópia da CTPS, comprovando o vínculo empregatício;
- c) Cópia do atestado de saúde ocupacional (ASO), comprovando a realização do exame demissional;
- d) Cópia de comprovante do aviso prévio e pedido de demissão;
- e) Cópia do termo de rescisão contratual e baixa na CTPS;
- f) Cópia de recibo de entrega da Comunicação de Dispensa (CD) e do Requerimento de Seguro Desemprego, nas hipóteses em que o trabalhador possa requerer o respectivo benefício (dispensa sem justa causa, por exemplo);
- g) Termo de rescisão do contrato de trabalho com a respectiva homologação;
- h) Guia Rescisória de FGTS e Contribuições Sociais;
- i) Guia de Recolhimento Rescisório do FGTS (GRRF).
- j) Cópia do exame demissional e admissional

Parágrafo Quarto - SEMPRE QUE OCORRER

- a) Comprovante do pagamento das férias (anual);
- b) Comprovante do pagamento do 13º salário (anual);
- c) Guia de pagamento da contribuição sindical (anual);
- d) GRFC – Guia de recolhimento fundo de contribuição (sempre que ocorrer demissão sem justa causa);
- e) RAIS – Relação anual de informação social (anual);
- f) Cópia da convenção coletiva, acordo ou sentença normativa, quando sofrer alteração (anual);
- g) Atualização de endereço dos funcionários;
- h) Recibo de pagamento de abono pecuniário;
- i) Atestados e justificativas;
- j) Cópia do Comunicado de acidente de trabalho (CAT);
- k) Exames periódicos de saúde ocupacional.

Parágrafo Quinto

A entrega dos documentos solicitados deverá se realizar até o dia 20 do mês corrente, relativo à competência do mês anterior, para que o pagamento dos serviços seja efetuado até o dia 10 do mês subsequente.

Parágrafo Sexto

As Notas Fiscais/Faturas não aprovadas pelo SEBRAE/PE serão devolvidas à contratada, para as correções, acompanhadas dos motivos de sua rejeição, recontando-se o prazo para pagamento estabelecido no subitem anterior a partir da reapresentação, sem qualquer tipo de reajuste de seu valor ou qualquer ônus para o SEBRAE/PE.

Parágrafo Sétimo

No primeiro pagamento pela prestação dos serviços será permitida a apresentação apenas da nota fiscal/fatura e certidões.

SEBRAE
Serviço de Apoio às
Micro e Pequenas Empresas
do Estado de Pernambuco.


Maria Guerra Nery
Advogada
OAB/PE nº 16.420
Rua Tapaiaras, 360 - Ilha do Retiro
CEP 50750-230 - Recife/PE - Brasil
CNPJ: 09.829.524/0001-64

Tel: 55. 81. 2101.8400
Fax: 55. 81. 2101.8500
0800 570 0800
www.pe.sebrae.com.br

MATA SUL: 81. 3202.9700 • AGRISTE CENTRAL E SETENTRIONAL: 81. 2103.8400 • AGRISTE MERIDIONAL: 87. 3221.3333
AGRESTE CENTRAL, MERIDIONAL, NOROESTE E ITAPARICA: 87. 3831.1552 • SERTÃO DO ARAPIPE: 87. 3673.1703 • SERTÃO DO SÃO FRANCISCO: 87. 2101.8900

**Parágrafo Oitavo**

Os demais pagamentos serão efetuados mediante a apresentação de toda a documentação prevista.

Parágrafo Nono

Qualquer documento apresentado para realização de pagamento que não seja aprovado pelo SEBRAE/PE será devolvido à CONTRATADA, para as correções, acompanhado dos motivos de sua rejeição. O prazo para pagamento estabelecido acima, será contado a partir da reapresentação, sem qualquer tipo de reajuste de seu valor ou qualquer ônus para o SEBRAE/PE.

Parágrafo Décimo

Nos preços ofertados estão inclusas todas as despesas necessárias à perfeita execução das prestações contratuais, tais como tributos, encargos legais, embalagens, frete e demais despesas incidentes na execução do serviço objeto deste certame necessário a fiel e integral cumprimento objeto deste certame.

Parágrafo Décimo Primeiro

As incidências fiscais, trabalhistas, previdenciárias e demais encargos são por conta da CONTRATADA, além de todas as despesas, diretas e indiretas, necessárias à execução do objeto como taxas, contribuições, transporte, seguros, despesas com materiais e mão de obra, e qualquer outra incidência fiscal decorrente da execução do objeto da licitação.

Parágrafo Décimo Segundo

Poderão ser descontados do pagamento os valores atinentes a penalidades eventualmente aplicadas.

Parágrafo Décimo Terceiro

O SEBRAE/PE, por ocasião do pagamento, fará as retenções e recolhimentos fiscais em conformidade com a legislação tributária vigente.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA VIGÊNCIA

O presente contrato terá vigência de 12(doze) meses, contados a partir do dia 01/03/2016, com término em 01/03/2017, podendo, no interesse do SEBRAE-PE, ser prorrogado mediante termos aditivos, por iguais e sucessivos períodos até 60(sessenta) meses.

Fábio Marx Guerra Verry
Adido
SEBRAE - CACIPES 18.420

SEBRAE
Serviço de Apoio às
Micro e Pequenas Empresas
do Estado de Pernambuco

Rua Tabaleras, 350 - Ilha do Retiro
CEP 50760-230 - Recife/PE - Brasil
CNPJ: 09.829.524/0001-64

Tel: 55. 81. 2101.8400
Fax: 55. 81. 2101.8500
0800 570 0800
www.pe.sebrae.com.br

MATA SUL: 81. 3202.0700 • AGRISTE CENTRAL E SETENTRIONAL: 81. 2103.8400 • AGRISTE MERIDIONAL: 87. 3221.3333
SEÇÃO CENTRAL - MURCINHO, PAJEU E ITAPARICA: 87. 3831.1552 • SEÇÃO DO ARAPIPE: 87. 3273.1708 • SEÇÃO DO SÃO FRANCISCO: 87.2101.8500

226
H

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS PENALIDADES

A inexecução total ou parcial injustificada, a execução deficiente, irregular, ou inadequada dos serviços objeto deste contrato, assim como o descumprimento dos prazos, e condições estipuladas, implicará na aplicação das penalidades contidas na legislação em vigor e ainda:

- I. Advertência;
- II. Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total da contratação;
- III. Pela rescisão do contrato por iniciativa da CONTRATADA sem justa causa, juntamente com aplicação de multa correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total atualizado do contrato, sem prejuízo do pagamento de outras multas que lhe tenham sido aplicadas e de responder por perdas e danos que a rescisão ocasionar ao SEBRAE-PE;
- IV. Rescisão do contrato e consequente suspensão temporária do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE, por prazo de até 02 (dois) anos.

Parágrafo Primeiro


As metas e nível de disponibilidade de serviço são as seguintes:

1. Total de solicitações resolvidas no primeiro nível: 70% do total de solicitações abertas no período para os atendimentos dentro do escopo do primeiro nível;
2. Tempo de espera e abandono de ligação: As ligações devem ser atendidas em, no máximo, 35 segundos e a taxa mensal máxima de abandono de ligação deve ser de 5%. Será considerado abandono de ligação quando esta for desconectada sem atendimento após 25 segundos;
3. Pesquisa de Satisfação: Índice mínimo de 90% entre *ótimo* e *bom*, em qualquer pesquisa de satisfação promovida pelo SEBRAE/PE a título de avaliação do serviço.
4. Os atendimentos iniciados por telefone devem, obrigatoriamente, ter o formulário de solicitação preenchido no início do atendimento, na medida em que se está obtendo as primeiras informações com o usuário, não sendo permitida a execução desta ação após a finalização do atendimento;
5. Disponibilidade do serviço: A CONTRATADA deverá garantir 99,9% de disponibilidade mensal dos seus recursos humanos de atendimento de primeiro e segundo nível durante a vigência do contrato sob pena de multa por indisponibilidade de acordo com a tabela de tratamento de penalidades. Esta disponibilidade já contempla paradas planejadas (para manutenções periódicas) e paradas não planejadas (erros, problemas, falta de membros da equipe, etc.)

Parágrafo Segundo

As multas serão descontadas dos pagamentos a que a CONTRATADA fizer jus, ou recolhidas diretamente à tesouraria do SEBRAE-PE, no prazo de quinze dias corridos, contados, a partir da data de sua comunicação, ou ainda quando for o caso, cobradas judicialmente.

SEBRAE
Serviço de Apoio às
Micro e Pequenas Empresas
do Estado de Pernambuco


Papio Muniz Guerra Nery
Advogado
OAB/PE nº 18.420
Rua Teófilo, 360 - Ilha do Retiro
CEP-50750-230 - Recife/PE - Brasil
CNPJ: 09.829.524/0001-64

Tel: 55, 81, 2101.8400
Fax: 55, 81, 2101.8500
0800 570 0800
www.pe.sebrae.com.br

MATA SUL: 81, 3202.9700 • AGRÊSTE CENTRAL E SETENTRIONAL: 81, 2103.8400 • AGRÊSTE MERIDIONAL: 87, 3221.9333
MATA CENTRAL, MONTE PÁJEU E ITAPARICA: 87, 3031.1852 • SERTÃO DO ARARIPE: 87, 3373.1708 • SERTÃO DO SÃO FRANCISCO: 87, 2101.8000

**Parágrafo Terceiro**

Para a aplicação das penalidades previstas no edital do pregão a que se vincula este contrato, no Termo de Referência (item 38 - Tabela de Penalidades) e neste CONTRATO, será a CONTRATADA notificada para apresentação de defesa prévia, no prazo de cinco dias úteis, contados a partir da notificação.

Parágrafo Quarto

As penalidades previstas neste contrato são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA RESCISÃO

O presente contrato poderá ser rescindido de pleno direito, independentemente de notificação ou interpelação judicial, no caso de inadimplemento de qualquer de suas cláusulas ou condições, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas neste instrumento, e em especial pelo (a):

- I- Não cumprimento ou cumprimento irregular de cláusulas pactuadas, especificações ou prazos;
- II- Subcontratação, total ou parcial do objeto deste contrato, sem prévia autorização escrita do SEBRAE-PE, associação da CONTRATADA com outrem, cessão ou transferência total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, que afetem a boa execução do contrato;
- III- A lentidão do seu cumprimento, levando o SEBRAE-PE a comprovar a impossibilidade da conclusão dos serviços nos prazos estipulados;
- IV- Paralisação dos serviços, sem justa causa ou prévia comunicação ao SEBRAE-PE;
- V- O desatendimento das orientações regulares das pessoas designadas para acompanhamento e fiscalização da execução deste contrato;
- VI- Cometimento reiterado de falhas na execução deste contrato;
- VII- Decretação de falência;
- VIII- Dissolução da empresa;
- IX- Razões de interesse público de alta relevância e amplo conhecimento;
- X- Ocorrência de caso fortuito, ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução desse contrato;
- XI- Alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA, que prejudique a execução do contrato.

Fábio Muniz Guerra Nery
Advogado
OAB/PE nº 14.440

SEBRAE
Serviço de Apoio às
Micro e Pequenas Empresas
do Estado de Pernambuco

Rua Tabalares, 360 - Ilha do Retiro,
CEP 50750-230 - Recife/PE - Brasil
CNPJ: 09.829.524/0001-64

Tel: 55. 81. 2101.8400
Fax: 55. 81. 2101.8500
0800 570 0900
www.pe.sebrae.com.br

277
1

**Parágrafo Primeiro**

Em quaisquer das hipóteses acima referidas, a CONTRATADA deverá reparar integralmente os prejuízos causados ao SEBRAE-PE, independente da aplicação das penalidades previstas neste instrumento, que poderão ser aplicadas no todo ou em parte, a critério exclusivo do SEBRAE.

Parágrafo Segundo

Rescindido o presente contrato por culpa da CONTRATADA, o SEBRAE-PE entregará os serviços, objeto deste instrumento, a quem julgar conveniente, sem qualquer consulta ou interferência da CONTRATADA, que responderá na forma legal e contratual pela infração ou execução inadequada que tenha dado causa à rescisão.

Parágrafo Terceiro

Presente contrato poderá ser denunciado pelo Contratante a qualquer tempo, bastando para tanto comunicação escrita, manifestando sua decisão, para surtir efeito no prazo de 30 (trinta) dias, sem que caiba o dever de indenizar.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DOS ANEXOS

Constituem parte integrante deste contrato, independentemente de transcrição, o Edital de Pregão Presencial Nº 033/ SEBRAE-PE /15 e seus anexos, os documentos relacionados com a fase de habilitação, a proposta apresentada pela CONTRATADA e demais documentos que integram o processo licitatório.

Parágrafo Único

Havendo divergências entre as disposições contidas no edital e as disposições deste contrato, prevalecerão aquelas sobre estas, salvo na ocorrência de erro material, quando serão adotadas as providências necessárias às correções.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

O presente instrumento poderá ser alterado por Termo Aditivo, para complementação ou acréscimo ao objeto, observando o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, quando aplicável, mediante autorização expressa do SEBRAE-PE.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas em decorrência da presente licitação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do SEBRAE-PE: Projeto / Atividade: Gestão da Tecnologia da Informação. Ação: Gestão de Infraestrutura.

Fábio Muniz Guerra Nery
Advogado
OAB/PE nº 16.420

SEBRAE
Serviço de Apoio às
Micro e Pequenas Empresas
do Estado de Pernambuco

Rua Tabuleares, 380 - Ilha do Retiro
CEP 50750-230 - Recife/PE - Brasil
CNPJ: 09.829.524/0001-64

Tel: 55. 81. 2101.8400
Fax: 55. 81. 2101.8500
0800 570 0800
www.pa.sebrae.com.br

MATA SUL: 81. 3202.8700 • AGRESTE CENTRAL E SETENTRIONAL: 81. 2103.8400 • AGRESTE MERIDIONAL: 87. 3221.8323
CENTRO: 87. 3221.1682 • SERTÃO DO ARAÚPE: 87. 3273.1708 • SERTÃO DO SÃO FRANCISCO: 87.2101.8900

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DO FORO

Os casos omissos serão resolvidos pelas partes, ficando eleito o foro de Recife-PE para dirimir quaisquer controvérsias oriundas do presente contrato.

E, por estarem justas e acordadas, as partes contratantes assinam o presente instrumento em duas vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas.


Recife,

Recife, 25 de fevereiro de 2016.



José Oswaldo de Barros Lima Ramos
Diretor Superintendente
SEBRAE/PE

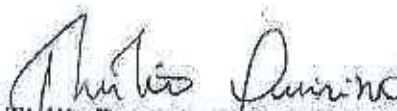

Ana Cláudia Dias Rocha
Diretora Técnica
SEBRAE/PE

Testemunhas:


Pedro Lívio Pimentel
CPF/MF: 107.638.144-82


Helaine Alves Alencar
Sócia
Proativa Sistemas e Soluções em
T.I. Ltda.


Adeilson Alves Pereira
Sócio
Proativa Sistemas e Soluções em
T.I. Ltda.


Thálito Damascena Q. Siqueira
CPF/MF: 091.951.824-97


Fábio Mariz Guerra Nery
Advogado
OAB/PE nº 18.420

SEBRAE
Serviço de Apoio às
Micro e Pequenas Empresas
do Estado de Pernambuco

Rua Taboares, 360 - Ilha do Retiro
CEP 50750-230 - Recife/PE - Brasil
CNPJ: 09.829.524/0001-64

Tel: 55. 81. 2101.8400
Fax: 55. 81. 2101.8500
0800 570 0800
www.pe.sebrae.com.br

MATA SUL: 81. 3292.8700 • AGRESTE CENTRAL E SETENTRIONAL: 81. 2103.8400 • AGRESTE MERIDIONAL: 87. 3221.3333
SERTÃO CENTRAL: 87. 3331.1332 • SERTÃO DO ARAPIPE: 87. 3823.1703 • SERTÃO DO SÃO FRANCISCO: 87. 2101.8900

278
1

Contrato de Prestação de Serviços de Suporte e Manutenção

As partes abaixo nominadas e qualificadas têm, entre si, justo e firmado o presente Contrato de Prestação de Serviços de Suporte e Manutenção, que será regido mediante as cláusulas e disposições seguintes:

Cláusula Primeira - Das Partes:

(I) CONTRATANTE:

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM DO COOPERATIVISMO no Estado do Espírito Santo – SESCOOP/ES, com sede na Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, 2501, Bento Ferreira, Vitória/ES, CEP 29050-625, inscrito no CNPJ sob o nº 07.026.766/0001-94, neste ato representado pelo seu Presidente, Sr. Estêvão Sebastião Colnago, inscrito no CPF sob nº 166.969.306-63 e seu Superintendente, Sr. Carlos André Santos de Oliveira, inscrito no CPF sob nº 751.014.837-53;

(II) CONTRATADA

Proativa Sistemas e Soluções em TI Ltda. inscrita no CNPJ: 12.252.143/1000-70, empresa com sede à Rua Coelho Leite, nº 737, Santo Amaro na cidade do Recife, Estado de PE, aqui representada na pessoa de Thiago Gomes da Silva, brasileiro, casado, registrado no CPF sob o número 049.607.374-50, RG 33.979.567-0.

Telefones: (81) 3038-3890

E-mail: thiago@tiproativa.com.br

Cláusula Segunda - Do Objeto do Contrato:

2.1 Prestação de serviços na área de segurança (bloqueio de transferência de arquivos pelas redes sociais e aplicações P2P) e monitoramento de rede (otimizando a utilização da internet através de controle de acessos dos usuários), incluindo locação de equipamento de segurança de perímetro e gerenciamento

Cláusula Terceira - Do Preço do Serviço Contratado e Pagamento:

3.1 A CONTRATANTE pagará a CONTRATADA, pela execução dos serviços objeto desta avença a importância total de R\$ 13.200,00 (Treze mil e duzentos reais), após apresentação da Nota Fiscal e apresentação dos seguintes documentos:



PROATIVA
PROATIVIDADE EM TI

R: Coelho Leite, nº 737 Santo Amaro – Recife | PE
Telefone: (81) 3038-3890
www.tiproativa.com.br

- Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) (www.calxa.gov.br);
- Prova de regularidade relativa à Seguridade Social (CND) (www.previdenciasocial.gov.br);
- Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União (www.receita.fazenda.gov.br);
- Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT (emitida nas páginas eletrônicas do Tribunal Superior do Trabalho, do Conselho Superior da Justiça do Trabalho e dos Tribunais Regionais do Trabalho);
- Certidão de quitação para com a Fazenda Estadual, Municipal, ou do Distrito Federal, do domicílio ou sede do contratado, na forma da lei, e a devolução de uma via deste contrato devidamente assinado.

3.2 O pagamento da quantia acima estabelecida será efetuado em 24 (vinte e quatro) parcelas iguais e sucessivas de R\$ 550,00 (Quinhentos e cinquenta reais).

3.3 O valor acima citado deverá ser pago até o 5.º (quinto) dia do mês subsequente. O pagamento poderá ser feito ao CONTRATADO em DINHEIRO/CHEQUE ou em DEPÓSITO BANCÁRIO feito na conta do CONTRATADO.

Cláusula Quarta - Das Condições dos Serviços de Manutenção:

4.1 Conceitos de Atendimento

Para garantir o correto entendimento das condições de prestação de serviço, seguem algumas definições de termos utilizados no corpo da proposta:

Chamado: Contato efetuado pelo cliente ao centro de suporte técnico, com a intenção de solicitar atendimento a um problema ou encaminhar uma dúvida sobre suas instalações.

Ocorrência de suporte: Atendimento efetuado ao cliente procurando resolver algum problema técnico reportado por este ou encaminhar questões dependentes de pesquisa. Uma ocorrência só é aberta mediante autorização do cliente e caracteriza-se pela necessidade de dispêndio de tempo da equipe técnica na busca de uma solução para o problema.

Atendimento telefônico: Tentativa de resolução do problema ou esclarecimento das dúvidas através de telefone, pressupondo a existência de profissionais com o suficiente conhecimento técnico em ambos os lados para que haja uma interação adequada.

Atendimento remoto: Tentativa de resolução do problema efetuada pelo analista diretamente nos computadores e demais equipamentos do cliente, através de ferramentas de acesso remoto.

Atendimento local: Tentativa de resolução do problema efetuada pelo analista através da presença física nas instalações do cliente.



R: Coelho Leite, nº 737 Santo Amaro – Recife | PE
 Telefone: (81) 3038-3890
www.tiproativa.com.br

Os chamados de suporte podem ser corretivos ou preventivos, assim classificados de acordo com sua origem e os seguintes critérios:

- **Chamados corretivos:** têm origem em alguma falha ou problema existente nas instalações do cliente e serão tratados em caráter emergencial a partir de contato desta, passando pelas fases de atendimento telefônico, atendimento remoto e atendimento local, conforme a necessidade e urgência. O objetivo principal, nestes casos, é o de restaurar a funcionalidade dos serviços afetados pela falha, buscando a operacionalidade no menor tempo possível.
- **Chamados preventivos:** são as atividades planejadas, normalmente caracterizadas por atendimento local e agendadas previamente. Nos casos de chamados preventivos, os objetivos finais poderão ser discutidos e analisados previamente com o cliente, buscando implementações mais complexas e agendadas com adequada antecedência.

4.2 Dinâmicas de Atendimento

O atendimento de suporte é baseado na premissa do "melhor esforço possível", ou seja, o objetivo será sempre resolver os chamados corretivos ou preventivos no menor tempo possível, de acordo com a sua disponibilidade da equipe técnica.

Com o objetivo de ajustar as expectativas de ambas as partes e registrar os mecanismos de atendimento e escalabilidade de um chamado, listamos a seguir as condições de cada uma das três modalidades de atendimento.

Os serviços oferecidos nesta proposta compreendem:

4.2.1 Atendimento telefônico obedecendo as seguintes condições:

- O atendimento telefônico está limitado aos softwares e tecnologias relacionados no anexo "Proposta de Serviços" originados de dúvidas de utilização ou funcionamento inadequado;
- Os chamados deverão ser efetuados apenas em horário comercial, ao número de telefone ou endereço e-mail adequados, das 08h30 às 18h de segunda a sexta-feira;
- Os chamados deverão ser preferencialmente efetuados por e-mail e/ou sistema de chamados para que se mantenha uma documentação adequada acerca de cada caso;
- No momento do chamado, o cliente será informado da disponibilidade para atendê-lo, especificando a modalidade (telefônico, remoto ou local), definindo uma data para o atendimento e abrindo uma ocorrência de suporte;
- A partir da abertura de uma ocorrência e do início do atendimento, o prazo para indicar uma solução para o problema será de até 12 (doze) horas úteis com máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis;
- Em casos de operação de parada no ambiente, o atendimento poderá ser efetuado fora do horário comercial, desde que seja em comum acordo;
- Fornecida uma solução para o problema, o cliente deve informar a data em que planeja efetuar esta operação, se a mesma depender de agendamento ou condições específicas para ser implementada;
- A interação entre recomendação de solução e resultado de sua aplicação poderá ocorrer tantas vezes quantas for necessária até a completa solução do problema;



R. Coelho Leite, nº 737 Santo Amaro - Recife | PE
Telefone: (81) 3038-3890
www.tiproativa.com.br

- o A ocorrência de suporte será encerrada automaticamente a partir da solução da mesma ou caso decorra o prazo de 1 (uma) semana sem que haja comunicação do cliente a respeito do resultado da aplicação das recomendações fornecidas, respeitando-se os casos em que esta aplicação tiver uma agenda previamente divulgada pelo cliente;
- o Dependendo da complexidade do problema ou da dificuldade de se encontrar a adequada solução para o caso por telefone, o chamado poderá ser reclassificado para atendimento remoto ou mesmo para atendimento local, recomendação que deverá ser aceita pelo cliente;
- o A reclassificação de uma ocorrência ocorrerá sempre que o atendimento atingir os prazos ideais de atendimento referenciados acima;

4.2.2 atendimentos remoto obedecendo às seguintes condições:

- o O atendimento remoto será prestado pelos analistas através de Internet ou de conexões diretas discadas, utilizando-se de ferramentas de administração remota de redes;
- o O cliente deverá manter um profissional de tecnologia da informação em suas instalações físicas durante as operações remotas para efetuar qualquer eventual ação física necessária;

4.2.3 atendimentos local nas instalações do cliente ou por esta indicadas obedecendo as seguintes condições:

- o O atendimento local será prestado pelos analistas nas instalações físicas do **CONTRATANTE** ou onde este indicar;
- o O **CONTRATANTE** deverá manter um profissional de tecnologia da informação em suas instalações físicas durante as operações para acompanhar o processo de suporte;
- o As visitas técnicas decorrentes de chamados preventivos deverão ser agendadas por e-mail com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis;
- o Uma vez confirmadas as visitas técnicas o cliente não poderá cancelá-las com menos de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência;

Cláusula Quinta - Da Vigência do Contrato

5.1 - A vigência deste contrato será de 02 (dois) anos, contados a partir da data de assinatura do contrato, sendo automaticamente renovado por igual período, quando não houver manifestação em contrário entre qualquer uma das partes.

Cláusula Sexta - Do Cancelamento do Contrato

6.1 O presente contrato só poderá ser rescindido por parte do **CONTRATANTE**, apenas se o mesmo estiver em dia com suas obrigações contraídas perante o **CONTRATADO**; caso contrário fica o contratante responsável por ressarcir financeiramente o **CONTRATADO** pelo período restante para a cessação do contrato, sob pena de responder por perdas e danos a parte que der causa à rescisão.



R: Coelho Leite, nº 737 Santo Amaro - Recife | PE
 Telefone: (81) 3038-3890
www.tlproativa.com.br

6.2 O presente instrumento obriga em todos os seus termos não só a CONTRATANTE, mas também seus herdeiros e sucessores.

6.3 Após a primeira renovação do contrato, o mesmo poderá ser rescindido por parte do CONTRATANTE, apenas se o mesmo estiver em dia com suas obrigações até a presente data, sem que haja multa ou pagamento do saldo restante do contrato, desde que o CONTRATADO seja notificado com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência.

Cláusula Sétima - Do Foro

7.1. - Fica eleito o Foro da Comarca de Vitória, Estado do Espírito Santo, que será o competente para dirimir dúvidas decorrentes da execução deste CONTRATO, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

ENCERRAMENTO

E, por estarem as partes plenamente justas e acordadas, assinam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma que lido e achado conforme pelas partes, val por elas assinado para que produza todos os efeitos de direito

Recife, 25 de Junho de 2014.

CONTRATANTE: ESTHÉRIO SEBASTIÃO COLNAGO
Presidente

CARLOS ANDRÉ SANTOS DE OLIVEIRA
Superintendente

CONTRATADO: Nome: Thiago Gomes da Silva
Sócio Diretor
Proativa Sistemas e Soluções em TI Ltda.
CNPJ: 12.262.143/0001-70
R. Coelho Leite, nº 737

Testemunhas

Nome Legível:
CPF:

Everaldo Sather Rezende
Sociedade de Tecnologia da Informação
OCB/ES

Jaqueline Silva Bezerra
Analista Jurídica
OCB/ES
OAB/ES 16560



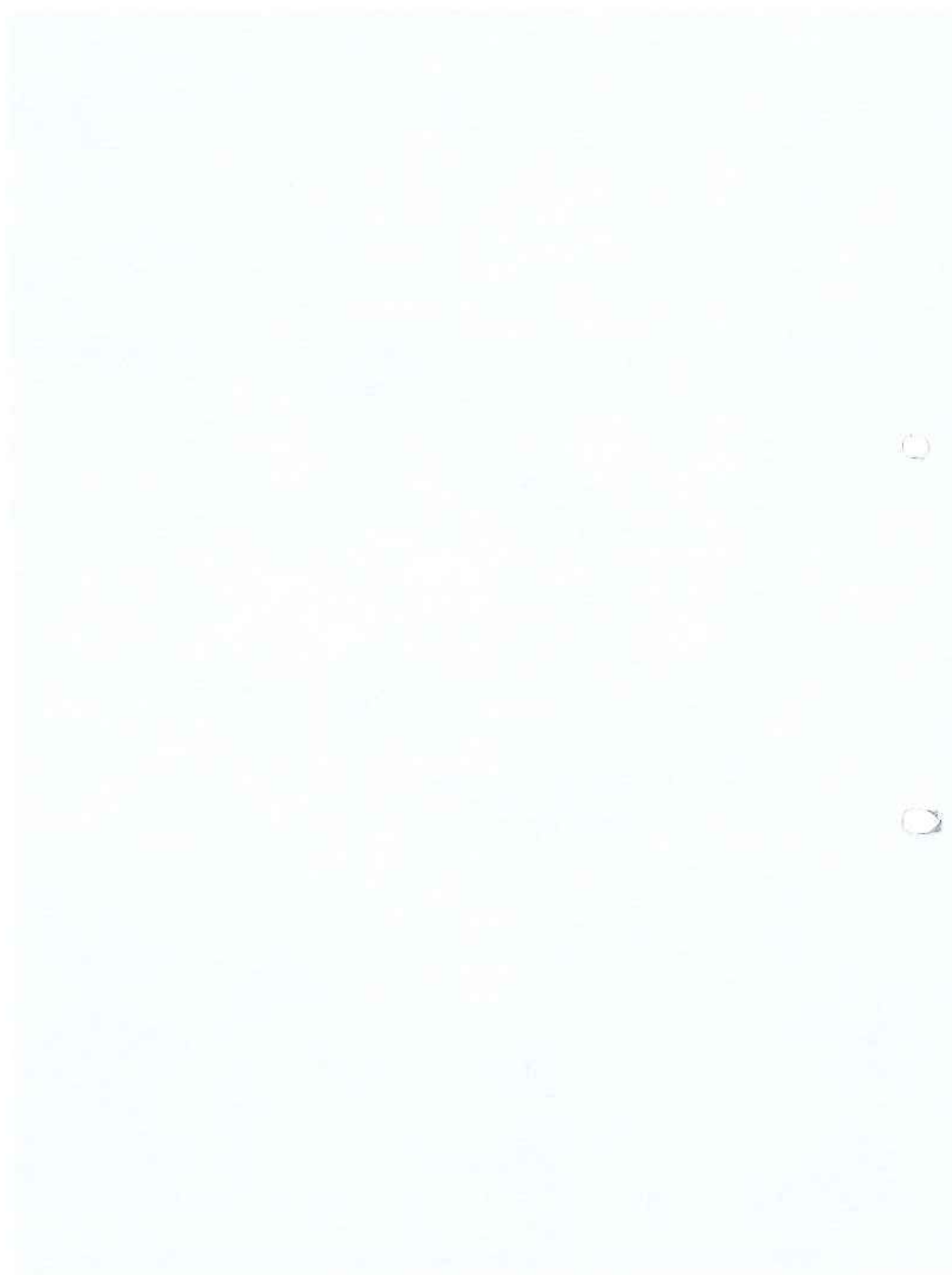
Haynner Batista Capettini
Assessor Jurídica
OCB/ES - SESCOOP/F
OAB/ES nº 10.70



PROATIVA

PROATIVIDADE EM TI

R: Coelho Leite, nº 737 Santo Amaro - Recife (PE)
Telefone: (81) 3038-3890
www.tiproativa.com.br



Jesiel Gomes ribeiro Filho

De: André Oliveira
Enviado em: sexta-feira, 1 de junho de 2018 18:24
Para: Jesiel Gomes ribeiro Filho
Assunto: Re: Documentação Técnica da 3a colocada no Pregão do Service Desk - Parte 2

Boa Noite Jesiel,

Conforme solicitado no Edital, não conseguimos aferir a experiencia em E&P da proponente Proativa, os atestados enviados não demonstraram tal experiencia.

Abraços.



"Aviso: Esta mensagem pode conter informações sigilosas. Se você não for o destinatário ou a pessoa autorizada a recebê-la, não deve usar, copiar ou divulgar as informações nela contida ou tomar qualquer ação baseada no conteúdo recebido, além de excluí-la imediatamente. Este ambiente é monitorado."

Disclaimer: This message may contain confidential and/or privileged information. If you are not the addressee or the person authorized to receive this message, you must not use, copy, or disclose the information contained on it or take any action on those information. This environment is monitored."

Em 1 de junho de 2018 14:46, Jesiel Gomes ribeiro Filho <jesiel.filho@ppsa.gov.br> escreveu:

André,

Seguem as documentações técnicas apresentadas pela 3ª colocada no Pregão de Service Desk para análise – PARTE 2.

Aparentemente nenhuma é de empresa do setor do Petróleo.

Sds,



**Pré-sal
Petróleo**

Jesiel Gomes Ribeiro Filho
Assistente de Licitações e Contratos
+55 21 3513-1756
jesiel.filho@ppsa.gov.br

Avenida Rio Branco, 01 | 4º Andar
Centro | Rio de Janeiro | RJ
CEP: 20090-003

www.presalpetroleo.gov.br

"Aviso: Esta mensagem pode conter informações sigilosas. Se você não for o destinatário ou a pessoa autorizada a recebê-la, não deve usar, copiar ou divulgar as informações nela contida ou tomar qualquer ação baseada no conteúdo recebido, além de excluí-la imediatamente. Este ambiente é monitorado."

Disclaimer: This message may contain confidential and/or privileged information. If you are not the addressee or the person authorized to receive this message, you must not use, copy, or disclose the information contained on it or take any action on those information. This environment is monitored."

UASG: 926394 - EMPRESA BRASILEIRA DE ADM. DE PETROLEO E GAS
Pregão Nº: 1082018

Mensagens da Sessão Pública

Sistema Informa: (04/06/2018 11:19:16)	Senhor fornecedor PC SERVICE TECNOLOGIA LTDA, CNPJ/CPF: 30.161.814/0001-79, solicito o envio do anexo referente ao item 1.
Pregoeiro fala: (04/06/2018 11:18:00)	O pregão será reaberto às 11:00 horas do dia 05/06/2018.
Pregoeiro fala: (04/06/2018 11:17:35)	Informo que o pregão será suspenso para que a empresa que se classificou em 4º lugar envie, via correio eletrônico ou por meio da opção "Enviar Anexo" do sistema ComprasNet, a sua documentação, conforme estabelecido no Edital.
Fornecedor fala: (04/06/2018 11:11:21)	Prezado Pregoeiro, Bom Dia! Informamos que estaremos enviando a documentação conforme previsto no termo de referencia. Desde já agradeço
Pregoeiro fala: (04/06/2018 11:08:37)	Para PC SERVICE TECNOLOGIA LTDA - Em atendimento ao item 14.1 do Edital, solicito o envio, no prazo de até 2 horas, via correio eletrônico (editais@ppsa.gov.br) ou através da opção "Enviar Anexo" do ComprasNet dos seguintes documentos: 1-Proposta ajustada ao lance final, conforme Modelo de Proposta (Anexo II do Edital) e 2-Documentação de habilitação complementar constante do item 13 do Edital
Pregoeiro fala: (04/06/2018 11:07:03)	A proposta da empresa PC SERVICE TECNOLOGIA LTDA., classificada em 4º lugar, foi aceita preliminarmente, condicionada a verificação da documentação conforme previsto no Edital.
Pregoeiro fala: (04/06/2018 11:06:20)	Dando prosseguimento ao Pregão, conforme item 12.5 do Edital, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente.
Pregoeiro fala: (04/06/2018 11:04:26)	Favor aguardar enquanto atualizamos o sistema.
Pregoeiro fala: (04/06/2018 11:04:10)	Item 13.3.3.a do Edital por não apresentar Atestados ou Declarações de Capacidade Técnica em nome do proponente, na prestação de serviços de Service Desk, em empresas de Exploração e Produção de Petróleo.
Pregoeiro fala: (04/06/2018 11:03:58)	Informo que foi recebida e analisada a documentação da empresa PROATIVA SISTEMAS & SOLUÇÕES EM TI LTDA e que a mesma está sendo recusada pela seguinte razão:
Pregoeiro fala: (04/06/2018 11:03:36)	(continuação...), durante o horário comercial, desde que agendado previamente, exclusivamente pelo endereço eletrônico editais@ppsa.gov.br .
Pregoeiro fala: (04/06/2018 11:02:46)	Lembramos que conforme previsto no item 18.6 do Edital, são públicos e acessíveis ao público os atos do procedimento licitatório, salvo quanto ao conteúdo das propostas, até a respectiva abertura. Assim, o conteúdo do processo licitatório poderá ser solicitado, por e-mail, ou disponibilizado para consulta, diretamente no Escritório Central da PPSA (continua)
Pregoeiro fala: (04/06/2018 11:02:29)	Está reaberta a sessão do Pregão.
Pregoeiro fala: (04/06/2018 11:02:01)	Bom dia a todos.
Sistema Informa: (01/06/2018 12:34:50)	Senhor Pregoeiro, o fornecedor PROATIVA SISTEMAS & SOLUCOES EM TI LTDA, CNPJ/CPF: 12.252.143/0001-70, enviou o anexo para o item 1.
Sistema informa: (01/06/2018 11:11:56)	Senhor fornecedor PROATIVA SISTEMAS & SOLUCOES EM TI LTDA, CNPJ/CPF: 12.252.143/0001-70, solicito o envio do anexo referente ao item 1.
Pregoeiro fala: (01/06/2018 11:10:58)	Bom final de semana a todos.
Pregoeiro fala: (01/06/2018 11:10:37)	O pregão será reaberto às 11:00 horas do dia 04/06/2018.
Pregoeiro fala: (01/06/2018 11:08:34)	Informo que o pregão será suspenso para que a empresa que se classificou em 3º lugar envie, via correio eletrônico ou por meio da opção "Enviar Anexo" do sistema ComprasNet, a sua documentação, conforme estabelecido no Edital.
Pregoeiro fala: (01/06/2018 11:08:10)	Para PROATIVA SISTEMAS & SOLUCOES EM TI LTDA - Em atendimento ao item 14.1 do Edital, solicito o envio, no prazo de até 2 horas, via Correio Eletrônico (editais@ppsa.gov.br) ou através da opção "Enviar Anexo" do ComprasNet dos seguintes documentos: 1-Proposta ajustada ao lance final, conforme Modelo de Proposta (Anexo II do Edital) e 2-Documentação de habilitação complementar constante do item 13 do Edital
Pregoeiro fala: (01/06/2018 11:07:13)	A proposta da empresa PROATIVA SISTEMAS & SOLUÇÕES EM TI LTDA., classificada em 3º lugar, foi aceita preliminarmente, condicionada a verificação da documentação conforme previsto no Edital.
Pregoeiro fala: (01/06/2018 11:06:14)	Dando prosseguimento ao Pregão, conforme item 12.5 do Edital, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente.
Pregoeiro fala: (01/06/2018 11:05:11)	Favor aguardar enquanto atualizamos o sistema.
Pregoeiro fala: (01/06/2018 11:04:58)	(Continuação...) COM A RECUSA DA IMPUGNAÇÃO NÃO ATENDEREMOS AO ITEM 13.3.3 (ATESTADOS) PARA QUE NAO POSSAMOS INTERROMPER O PROCESSO E DAR MAIS CELERIDADE AO MESMO. ATENCIOSAMENTE, BENO DE LIMA PERES, CENTRAL POINT COMERCIO E SERVIÇOS LTDA.
Pregoeiro fala: (01/06/2018 11:04:43)	A proposta da empresa CENTRAL POINT, classificada em 2º lugar, foi desclassificada, a pedido do próprio licitante em mensagem enviada a PPSA cujo teor é transcrito a seguir : SR. PREGOEIRO. VIMOS ATRAVES DESTA SOLICITAR NOSSA DESCLASSIFICAÇÃO POIS (Continua...)
Pregoeiro fala: (01/06/2018 11:04:09)	Dando prosseguimento ao Pregão, conforme item 12.5 do Edital, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente.
Pregoeiro fala: (01/06/2018 11:02:56)	Favor aguardar enquanto atualizamos o sistema.
Pregoeiro fala:	Item 13.3.4.a do Edital por não apresentar o Patrimônio Líquido Superior a R\$ 350.000,00 no seu balanço

(01/06/2018 11:02:44)	patrimonial;
Pregoeiro fala: (01/06/2018 11:02:06)	Item 13.3.3.a do Edital por não apresentar Atestados ou Declarações de Capacidade Técnica em nome do proponente, na prestação de serviços de Service Desk, em empresas de Exploração e Produção de Petróleo; e
Pregoeiro fala: (01/06/2018 11:01:51)	Informo que foi recebida e analisada a documentação da empresa WARP SERVIÇOS DE ARQUIVOLOGIA E PROCESSAMENTO DE DADOS e que a mesma está sendo recusada pelas seguintes razões:
Pregoeiro fala: (01/06/2018 11:01:39)	Está reaberta a sessão do Pregão.
Pregoeiro fala: (01/06/2018 11:01:25)	Bom dia a todos.
Sistema informa: (30/05/2018 13:02:45)	Senhor Pregoeiro, o fornecedor WARP SERVICOS DE ARQUIVOLOGIA E PROCESSAMENTO DE DADOS, CNPJ/CPF: 02.608.275/0001-38, enviou o anexo para o item 1.
Sistema informa: (30/05/2018 11:12:16)	Senhor fornecedor WARP SERVICOS DE ARQUIVOLOGIA E PROCESSAMENTO DE DADOS, CNPJ/CPF: 02.608.275/0001-38, solicito o envio do anexo referente ao item 1.
Pregoeiro fala: (30/05/2018 11:11:44)	O pregão será reaberto às 11:00 horas do dia 01/06/2018.
Pregoeiro fala: (30/05/2018 11:11:02)	Informo que o pregão será suspenso para que a empresa que apresentou o menor preço envie, via correio eletrônico ou por meio da opção "Enviar Anexo" do sistema ComprasNet, a sua documentação, conforme estabelecido no Edital.
Pregoeiro fala: (30/05/2018 11:10:34)	Para WARP SERVICOS DE ARQUIVOLOGIA E PROCESSAMENTO DE DADOS - Em atendimento ao Item 14.1 do Edital, solicito o envio, no prazo de até 2 horas, via correio eletrônico (editais@ppsa.gov.br) ou através da opção "Enviar Anexo" do ComprasNet, dos seguintes documentos: 1-Proposta ajustada ao lance final, conforme Modelo de Proposta (AnexoII do Edital) e 2-Documentação de habilitação complementar constante do item 13 do Edital
Pregoeiro fala: (30/05/2018 11:09:09)	Prezados senhores, a proposta da empresa WARP SERVICOS DE ARQUIVOLOGIA E PROCESSAMENTO DE DADOS, que apresentou o menor preço, foi aceita preliminarmente, condicionada a verificação da documentação conforme previsto no Edital.
Sistema informa: (30/05/2018 11:04:10)	Srs. Fornecedores, todos os itens estão encerrados. Será iniciada a fase de aceitação das propostas. Favor acompanhar através da consulta "Acompanha aceitação/habilitação/admissibilidade"
Pregoeiro fala: (30/05/2018 10:49:55)	Estamos aguardando lances.
Pregoeiro fala: (30/05/2018 10:36:01)	Senhores, já nos encontramos na fase de encerramento aleatório. A etapa de lances poderá ser encerrada a qualquer momento pelo sistema. Desta forma, ofereça sua melhor proposta.
Pregoeiro fala: (30/05/2018 10:30:20)	Informo que dentro de 5 (cinco) minutos o sistema entrará no período de encerramento aleatório.
Sistema informa: (30/05/2018 10:29:41)	O(s) Item(ns) 1 está(ão) em iminência até 10:34 de 30/05/2018, após isso entrará(ão) no encerramento aleatório.
Pregoeiro fala: (30/05/2018 10:23:20)	Estamos aguardando lances.
Pregoeiro fala: (30/05/2018 10:15:06)	Srs. fornecedores enviem lances para o item.
Pregoeiro fala: (30/05/2018 10:14:54)	A etapa de lances já está aberta.
Pregoeiro fala: (30/05/2018 10:13:52)	(continuação da mensagem anterior)... até que promovida a reabilitação, garantida a ampla defesa.
Pregoeiro fala: (30/05/2018 10:13:39)	Conforme prevê a Lei nº 10.520/02 em seu artigo 7º, o proponente que ensejar o retardamento da execução do objeto do certame, não mantiver sua proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com a Administração Pública pelo prazo de até 5 (cinco) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou ... (continua)
Pregoeiro fala: (30/05/2018 10:13:27)	Os participantes emitiram Declaração de que estão cientes e concordam com as condições do edital e seus anexos, bem como que cumprem as condições de habilitação referentes a este Pregão. Assim, informamos que a indicação incorreta ou que não possa ser comprovada referente a tratamento diferenciado em razão de direito de preferência poderá implicar na aplicação de penalidades para seus autores.
Pregoeiro fala: (30/05/2018 10:13:17)	Alguns lembretes importantes:
Pregoeiro fala: (30/05/2018 10:13:03)	Srs. fornecedores. A seguir iremos dar início a etapa de lances.
Pregoeiro fala: (30/05/2018 10:12:32)	Informo que todas as propostas foram classificadas para a fase de lances.
Pregoeiro fala: (30/05/2018 10:07:39)	Favor aguardar mais alguns instantes.
Pregoeiro fala: (30/05/2018 10:02:13)	Favor aguardar o término da análise.
Pregoeiro fala: (30/05/2018 10:01:58)	A seguir passaremos à fase de visualização de propostas.
Pregoeiro fala: (30/05/2018 10:01:41)	Declaro aberta a sessão do pregão eletrônico PE.PPSA.108/2018.
Pregoeiro fala: (30/05/2018 10:01:21)	Bom dia a todos.

Fechar

A
PRÉ-SAL PETRÓLEO S.A. - PPSA

Gerência de RH e Suporte Corporativo
 Endereço: Avenida Rio Branco, nº 1 - 4º andar - Centro
 CEP: 20.090-003 - Rio de Janeiro - RJ
 Referência: Pregão Eletrônico nº PE.PPSA.108/2018

Assunto: Proposta de Preços

Prezados Senhores,

30.161 814/0001-79
PC SERVICE TECNOLOGIA LTDA.
 Rua Visconde de Inhaúma, 50
 Sala 401, 403 a 417
 Centro - CEP: 20.091-007
 RIO DE JANEIRO - RJ

- 1) Em atenção ao seu Edital de Pregão em referência, informamos que nosso Preço Total Proposto é de **R\$ 1.475.000,00 (Um milhão quatrocentos e setenta e cinco mil reais)** para a prestação de serviços de Service Desk, pelo período de 5 (anos), conforme a seguir.
- 2) O valor ofertado inclui todos os custos diretos e indiretos necessários ao cumprimento fiel e integral do objeto deste edital e seus anexos, bem como taxas, impostos e contribuições parafiscais, além dos custos decorrentes de comunicações (fax, ligações interurbanas, correios, sedex, etc.) e deslocamentos (passagens, estadia, locomoção urbana, etc.) dos representantes da contratada, para atender as solicitações da PPSA.

Prestação de serviços no "horário normal (08:00h às 19:00h)"					
Item	Valor Mensal	Valor Anual	Valor 5 Anos		
Prestação de serviço de Service Desk no "horário normal"	R\$ 22.704,34	R\$ 272.452,08	R\$ 1.362.260,24		
Subtotal 1					
Prestação de serviços eventuais, "fora do horário normal (noturno e fim de semana)"					
Perfil do Profissional	Quantidade (horas)	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Anual	Valor 5 Anos
PERFIL 1	16	R\$ 90,82	R\$ 1.453,09	17.437,08	R\$ 87.185,41
PERFIL 2	8	R\$ 63,24	R\$ 425,81	5.110,07	R\$ 25.554,35
Subtotal 2			R\$ 1.878,90	22.547,05	R\$ 112.739,76
Total da Proposta (Subtotal 1 + Subtotal 2)			R\$ 24.583,33	R\$ 295.000,00	R\$ 1.475.000,00

- 3) Outrossim, apresentamos, em anexo a documentação de habilitação, conforme exigido no item 13 das condições gerais do Edital.
- 4) Nossa Proposta é válida por 60 dias contados da data fixada para a entrega da mesma.
- 5) Dados bancários para pagamento: Banco: Itaú, Agência 0310, Conta corrente e dígito verificador: 68321-4.

284/1

- 6) Declaramos, para os devidos fins, ter lido e compreendido os termos do Edital em pauta e que os produtos e serviços ofertados atendem integralmente às especificações requeridas, constantes no Anexo I – Termo de Referência.

Rio de Janeiro, 30 de maio de 2018.


André Luís Soares Alves
Gerente Comercial
PC Service Tecnologia LTDA.
ANDRÉ LUIS SOARES ALVES
C.I. Nº 08.531.146-2 IFP/RJ
CPF/MF nº 021.807.137-03



PC Service

André Soares
Gerente Comercial
T: +55 21 3907-9307
C: +55 21 99458-8104
E: asoares@pcs-service.com.br

PC SERVICE | Rio de Janeiro, RJ
H: www.pcservice.com.br

[30.161.814/0001-79]

PC SERVICE TECNOLOGIA LTDA.

Rua Visconde de Inhaúma, 50

Sala 401, 403 a 417

Centro - CEP 20.091-007

RIO DE JANEIRO - RJ



Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação

Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais - SIASG
Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF

Declaração

Declaramos para os fins previstos na Lei nº 8.666, de 1993, conforme documentação apresentada para registro no SICAF e arquivada na UASG Cadastradora, que a situação do fornecedor no momento é a seguinte:

CNPJ / CPF: 30.161.814/0001-79 Validade do Cadastro: 19/11/2018
Razão Social / Nome: PC SERVICE TECNOLOGIA LTDA
Natureza Jurídica: SOCIEDADE EMPRESÁRIA LIMITADA
Domicílio Fiscal: 60011 - Rio de Janeiro RJ
Unidade Cadastradora: 173030 - MF-CVM-COMISSAO DE VALORES MOBILIARIOS/RJ
Atividade Econômica: 8220-2/00 - ATIVIDADES DE TELEATENDIMENTO
Endereço: RUA VISCONDE DE INHAUMA 50 2ª ANDAR GETRO - Rio de Janeiro - RJ
Ocorrência: Consta
Impedimento de Licitar: Nada Consta

Ocorrências Impeditivas indiretas: Nada Consta

Níveis validados:

I - Credenciamento

II - Habilitação Jurídica

III - Regularidade Fiscal e Trabalhista Federal

Receita Validade: 02/09/2018

PGTS Validade: 09/06/2018

INSS Validade: 02/09/2018

Trabalhista Validade: 18/11/2018 <http://www.tst.jus.br/certidao>

IV - Regularidade Fiscal Estadual/Municipal:

Receita Estadual/Distrital Validade: 30/05/2018

Receita Municipal Validade: 19/06/2018

VI - Qualificação Econômico-Financeira - Validade: 31/05/2019

Índices Calculados: SG = 1.98; LG = 1.93; LC = 1.95

Patrimônio Líquido: R\$ 18.864.482,70

Esta declaração é uma simples consulta não tem efeito legal.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO

**CERTIDÃO POSITIVA DE DÉBITOS TRABALHISTAS
COM EFEITO DE NEGATIVA**

Nome: PC SERVICE TECNOLOGIA LTDA

(MATRIZ E FILIAIS) CNPJ: 30.161.814/0001-79

Certidão n°: 146650452/2018

Expedição: 22/03/2018, às 18:25:50

Validade: 17/09/2018 - 180 (cento e oitenta) dias, contados da data de sua expedição.

Certifica-se que PC SERVICE TECNOLOGIA LTDA (MATRIZ E FILIAIS), inscrito(a) no CNPJ sob o n° 30.161.814/0001-79, CONSTA do Banco Nacional de Devedores Trabalhistas em face do inadimplemento de obrigações estabelecidas no(s) processo(s) abaixo, com débito garantido ou exigibilidade suspensa:

0012600-93.2012.5.21.0011 - TRT 21ª Região *

* Débito garantido por depósito, bloqueio de numerário ou penhora de bens suficientes.

Total de processos: 1.

Certidão emitida com base no art. 642-A da Consolidação das Leis do Trabalho, acrescentado pela Lei n° 12.440, de 7 de julho de 2011, e na Resolução Administrativa n° 1470/2011 do Tribunal Superior do Trabalho, de 24 de agosto de 2011.

Os dados constantes desta Certidão são de responsabilidade dos Tribunais do Trabalho e estão atualizados até 2 (dois) dias anteriores à data da sua expedição.

No caso de pessoa jurídica, a Certidão atesta a empresa em relação a todos os seus estabelecimentos, agências ou filiais.

A aceitação desta certidão condiciona-se à verificação de sua autenticidade no portal do Tribunal Superior do Trabalho na Internet (<http://www.tst.jus.br>).

Certidão emitida gratuitamente.

INFORMAÇÃO IMPORTANTE

A Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas, com os mesmos efeitos da negativa (art. 642-A, § 2º, da Consolidação das Leis do Trabalho), atesta a existência de registro do CPF ou do CNPJ da pessoa sobre quem versa a certidão no Banco Nacional de Devedores Trabalhistas, cujos débitos estejam com exigibilidade suspensa ou garantidos por depósito, bloqueio de numerário ou penhora de bens



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO

suficientes.



PETRÓLEO BRASILEIRO S.A.
PETROBRAS

DECLARAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM ANDAMENTO

Rio de Janeiro, 13 de outubro de 2010.

A
PC Service Tecnologia Ltda.

Ref.: Declaração de Prestação de Serviços – Contrato nº 0040.0029131.07.2 .

Prezados Senhores,

Declaramos, para os devidos fins, que essa empresa é prestadora dos serviços contratados através do instrumento sob referência, cujos dados mais expressivos informamos a seguir:

Dados do Contratante:

Petróleo Brasileiro S.A. – PETROBRAS
CNPJ/MF nº 33.000.167/0001-01

Dados da Contratada:

PC Service Tecnologia Ltda.
CNPJ/MF: 30.161.814/0001-79

Dados dos serviços:

Objeto: Serviços de manutenção e instalação de componentes em equipamentos fora da garantia para a TI/SERV-TI/TI-RIO/AU .



PETRÓLEO BRASILEIRO S.A.
PETROBRAS

Escopo:

- Manutenção corretiva ou preventiva em Microcomputadores e monitores (quantidade estimada : 5040 atendimentos);
- Manutenção corretiva ou preventiva em Impressoras, Multifuncionais e Scanners (quantidade estimada : 2000 atendimentos).

Classificação dos Serviços: 99.000.413 - FS-TIC - Manut. Licenc. Software – TI .

Regime de Contratação: Preço unitário.

Local da execução dos serviços:

- **EDISE:** Edifício Sede da Petrobras, localizado à Av. República do Chile, 65 - centro;
- **EDIHB:** Edifício General Horta Barbosa, localizado à Rua General Canabarro, 500 - Maracanã;
- **OURO NEGRO:** Edifício localizado à Rua Moraes e Silva, 47 - Maracanã;
- **RB1:** Edifício localizado à Av. Rio Branco, 1 - centro;
- **CENPES:** Centro de Pesquisas - localizado à Avenida 1, quadra 7 - Ilha do Fundão;
- * - **REDUC:** Refinaria Duque de Caxias - localizada à Rodovia Washington Luis KM 113,7 - Duque de Caxias;
- **DTSE:** Edifício localizado à Estrada Fabor Orbel s/n - Campos Elísios;
- **TRANSPETRO:** Edifício localizado à Av. Presidente Vargas, 328 - centro;
- **FRONAPE:** Edifício localizado à Rua Carlos Seidl, 188 - Caju.

Prazo do instrumento contratual: 1455 dias.

Data de início dos serviços: 01.02.2007.

Data prevista de conclusão dos serviços: 25.01.2011.

PETROLEO BRASILEIRO S.A.
Tecnologia da Informação e Telecomunicações - TIC/APS
Av. Nilo Peçanha, 151 - 8º andar, Centro - Rio de Janeiro - RJ
CEP 20020-904 - Rio de Janeiro - RJ - Brasil
Tel.: (+55 21) 3229-0777 - Fax (+55 21) 3229-0776

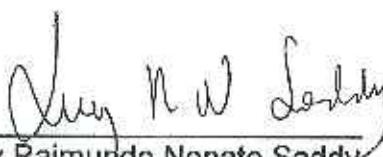


PETRÓLEO BRASILEIRO S.A.
PETROBRAS

Valor global (incluindo aditamentos): R\$ 1.811.018,57.

As informações acima prestadas referem-se até a presente data, sendo passíveis de alterações no decorrer da contratação.

Atenciosamente,



Luiz Raimundo Nonato Saddy
Gerente TIC/APS

LUIZ RAIMUNDO NONATO SADDY
Gerente de Aquisição de Produtos e Serviços
Tecnologia da Informação e Telecomunicações:
Matrícula: 014866-9



PETRÓLEO BRASILEIRO S.A.
PETROBRAS

DECLARAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM ANDAMENTO

Rio de Janeiro, 13 de outubro de 2010.

À
PC Service Tecnologia Ltda.

Ref.: Declaração de Prestação de Serviços – Contrato nº 0040.0029775.07.2 .

Prezados Senhores,

Declaramos, para os devidos fins, que essa empresa é prestadora dos serviços contratados através do instrumento sob referência, cujos dados mais expressivos informamos a seguir:

Dados do Contratante:

Petróleo Brasileiro S.A. – PETROBRAS
CNPJ/MF nº 33.000.167/0001-01

Dados da Contratada:

PC Service Tecnologia Ltda.
CNPJ/MF: 30.161.814/0001-79

Dados dos serviços:

Objeto: Serviços técnicos de apoio local aos usuários de recursos de Tecnologia da Informação, atendidos pela TI/SERV-TI/TI-RIO/AU da área de Tecnologia da Informação da PETROBRAS.



PETRÓLEO BRASILEIRO S.A.
PETROBRAS

Escopo:

Consiste na alocação de equipes de trabalho para a prestação dos seguintes tipos de serviço:

- Atendimento de Campo;
- Sobreaviso de Atendimento de Campo;
- Supervisão de Atendimento de Campo;
- Suporte Técnico Administrativo;
- Suporte Técnico Especializado;
- Sobreaviso de Suporte Técnico Especializado;
- Supervisão de Suporte Técnico Especializado;
- Suporte à Qualidade;
- Supervisão de Qualidade.

Classificação dos Serviços: 99.000.670 - FS-TIC-Suporte Técnico ao Usuário - TI.

Regime de Contratação: Preço unitário.

Local da execução dos serviços:

Os serviços serão prestados em toda e qualquer localidade do território brasileiro, onde haja um usuário das soluções adquiridas, produzidas e/ou mantidas pela área de Tecnologia da Informação da PETROBRAS sob a responsabilidade da TI/ SERV-TI/ TI-RIO/ AU.

Prazo do instrumento contratual: 1472 dias.

Data de início dos serviços: 19.03.2007.



PETRÓLEO BRASILEIRO S.A.
PETROBRAS

Data prevista de conclusão dos serviços: 31.03.2011.

Valor global (incluindo aditamentos): R\$ 66.313.328,70.

As informações acima prestadas referem-se até a presente data, sendo passíveis de alterações no decorrer da contratação.

Atenciosamente,

Luiz Raimundo Nonato Saddy
Gerente TIC/APS

LUIZ RAIMUNDO NONATO SADDY
Gerente de Aquisição de Produtos e Serviços
Tecnologia da Informação e Telecomunicações
Matrícula: 014866-9

