



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 Tabaiars, 360, Ilha do Retiro, Recife/PE, doravante neste instrumento denominado simplificadaamente 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.

Fábio Muniz Guerra Nery
SEBRAE Advogado
OAB/PE nº 18.420

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

Rua Tabaiars, 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 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 de 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, escalar, 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 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. 2101.8500
0800 570 0800
www.pe.sebrae.com.br

- 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 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

- 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 OAB/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. 2101.8500
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
SERTÃO CENTRAL MOXOTÓ PAIFÓ E ITAPARICA: 87. 3831.1552 • SERTÃO DO ARARIPE: 87. 3873.1708 • SERTÃO DO SÃO FRANCISCO: 87.2101.8900

CLÁSULA 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;

- 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 para fiscais 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
SERTÃO CENTRAL, MEXQUITÓ, PAJULÉ E ITAPARICA: 87. 3831.1552 • SERTÃO DO ARARIPE: 87. 3873.1708 • SERTÃO DO SÃO FRANCISCO: 87.2101.8900

- 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
Advogado
SEBRAE OAB/PE nº 16.420

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. 2101.8500
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
SERTÃO CENTRAL, MOURÃO, PALMEIRAS E ITAPARICA: 87. 3831.1552 • SERTÃO DO ARARIPE: 87. 3873.1708 • SERTÃO DO SÃO FRANCISCO: 87.2101.8900

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 Guetira Nery

SEBRAE

Advogado

OAB/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. 2101.8500
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
SERTÃO CENTRAL, MOXOTÓ, PAJEU E ITAPARICA: 87. 3831.1552 • SERTÃO DO ARARIPE: 87. 3873.1708 • 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 Muniz Guerra Nery
Advogado
OAB/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. 2101.8500
0800 570 0800
www.pe.sebrae.com.br

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 Muniz Guerra Nery
Advogado
SEBRAE OAB/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. 2101.8500
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
SERTÃO CENTRAL: 87. 3831.1552 • SERTÃO DO ARARIPE: 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

- 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 de 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 do trabalho (CAT);
- k) Exames periódicos de saúde ocupacional.

Parágrafo Quinto

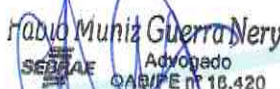
A entrega dos documentos solicitados deverá se realizar até o dia 20 do mês corrente, relativo à competência do mês anterior, para que o pagamento dos serviços seja efetuado até o dia 10 do mês subsequente.

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.


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

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

MATA SUL: 81. 3202.9700 • AGRESTE CENTRAL E SETENTRIONAL: 81. 2103.8400 • AGRESTE MERIDIONAL: 87. 3221.3333
SERTÃO CENTRAL, MOYOTÓ, PALMAREI E ITAPARICA: 87. 3831.1552 • SERTÃO DO ARARIPE: 87. 3873.1708 • 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 Muniz Guerra Nery
Advogado
OAB/PE nº 16.420

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. 2101.8500
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
SERTÃO CENTRAL: 87. 3831.1552 • SERTÃO DO ARARIPE: 87. 3873.1708 • SERTÃO DO SÃO FRANCISCO: 87.2101.8900

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.

Parágrafo Terceiro

Para a aplicação das penalidades previstas no edital de 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 115.420

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. 2101.8500
0800 570 0800
www.pe.sebrae.com.br

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 10.420

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. 2101.8500
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
SERTÃO CENTRAL, MOXOTÓ, DA IBIÁ E ITAPARICA: 87. 3831.1552 • SERTÃO DO ARARIPE: 87. 3873.1708 • 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:

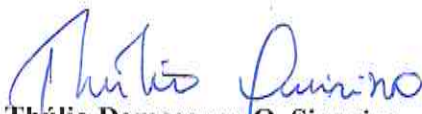

Pedrolivo Pimentel
CPF/MF: 107.638.144-82


Helaine Alves Alencar
Sócia

Proativa Sistemas e Soluções em
T.I. Ltda.


Adegilson Alves Pereira
Sócio

Proativa Sistemas e Soluções em
T.I. Ltda.


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


Fábio Muniz Guerra Nery
Advogado
OAB/PE nº 18.420