

CONTRATO 183/2022

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO COMUNICAÇÃO CORPORATIVA BASEADA EM COMPUTAÇÃO EM NUVEM (CLOUD COMPUTING), QUE ENTRE SI CELEBRAM, A **COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE-DESO** E A EMPRESA **IPNET SERVIÇOS EM NUVEM E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS**, NA FORMA ABAIXO:

PREÂMBULO

1. DAS PARTES E SEUS REPRESENTANTES

Pelo presente instrumento particular a **COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**, pessoa jurídica de direito privado organizada sob a forma de Sociedade de Economia Mista, nos termos do Decreto-Lei nº 109 de 25 de agosto de 1969, com as alterações e acréscimos do Decreto-Lei nº 268 de 16 de janeiro de 1970 e da Lei Estadual nº 4.898 de 10 de julho de 2003, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 13.018.171/0001-90 e no Cadastro Estadual sob o nº 27.051.036-2, com sede à Rua Campo do Brito, nº 331 – Bairro Praia 13 de Julho – Aracaju/SE, doravante denominada **CONTRATANTE**, representada neste ato por seu Presidente **Carlos Fernandes de Melo Neto**, brasileiro, casado, Eng.º civil, inscrito no CPF/MF sob o nº 661.828.835-53, e pelo Diretor de Gestão Corporativa **Ricardo Pereira Simões dos Reis**, brasileiro, casado, advogado, CPF/MF nº 601.372.825-91, e a empresa **IPNET SERVIÇOS EM NUVEM E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS**, com sede na Avenida Oscar Niemeyer, nº 2000, BLC1, SAL 401, Santo Cristo, Rio de Janeiro-RJ, CEP 20220-297, inscrita no CNPJ sob o nº 32.578.382/0001-21, doravante denominada **CONTRATADA**, e-mails governo@ipnet.cloud, gustavo.paula@ipnet.cloud, matheus.medeiros@ipnet.cloud, por seu procurador **Gustavo Rodrigues de Paula**, brasileiro, casado, empresário, inscrito no CPF/MF sob o nº 024.471.071-61 resolvem celebrar o presente **CONTRATO** que se regerá pelas seguintes **CLÁUSULAS E CONDIÇÕES**:

2. DA FINALIDADE – O presente Contrato tem por finalidade formalizar e disciplinar o relacionamento contratual com vistas a prestação dos serviços definidos e especificados na **CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO**, sendo que sua lavratura foi regularmente autorizada em despacho datado de 12/12/2022 Senhor Presidente da DESO, em Processo Administrativo E-Doc nº 19180/2022.

3. DO FUNDAMENTO LEGAL – O presente contrato decorre do procedimento administrativo licitatório -PL 39/2021, homologado em 16/02/2022, **adesão a ata de registro de preços**, submetendo-se as partes às disposições da Lei nº 13.303/2016 e do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios, pelo Código de Conduta e Integridade da DESO, acessíveis no www.deso-se.com.br, pela Lei Anticorrupção, pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), às cláusulas e condições aqui estabelecidas pela CONTRATANTE.

CLÁUSULA I – DO OBJETO

–§1º Solução integrada de comunicação corporativa baseada em computação em nuvem (Cloud Computing), incluindo suporte técnico, implantação e treinamento, para a DESO;

§2º A solução está segmentada em 3 distintos tipos de contas dispostos na Cláusula Oitava.

CLÁUSULA II – DO PREÇO E PRAZO

§1º – O valor do presente contrato é de **R\$813.076,00 (oitocentos e treze mil e setenta e seis reais)**.

Plano	Quant.	Preço 3 anos	Total 3 anos
Frontline Worker	100	427,94	42.794,00
Business Starter	800	544,22	435.376,00
Enterprise Standard	200	1.674,53	334.906,00
TOTAL 3 anos:	1100		813.076,00
Pagamento Mensal:			22.585,44

§2º – O contrato terá prazo de 36(trinta e seis) meses, a partir da emissão da ordem de serviço.

CLÁUSULA III – DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**§1º. COMUNICAÇÃO EM COMPUTAÇÃO EM NUVEM**

I. A solução deverá ser provida por meio de serviço de computação em nuvem (Cloud Computing), no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pelo FABRICANTE, ficando a DESO responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet;

II. A DESO disponibilizará aos seus usuários os dispositivos de acesso, acompanhados do Sistema Operacional e de navegadores web, sistema de diretório local para autenticação e acesso à Internet;

III. Caso seja necessária a instalação de equipamentos e softwares adicionais para prestação dos serviços, os mesmos deverão ser fornecidos e sua operação mantida pela CONTRATADA, sendo a instalação e configuração destes detalhadas por meio de manuais, tutoriais, vídeo aulas e afins providos pela CONTRATADA;

IV. A solução deverá proporcionar a disponibilidade, a integridade e a segurança de todas as informações da DESO por ela gerenciadas e armazenadas;

V. A solução deverá seguir o modelo de uso do serviço baseado em computação em nuvem (Cloud Computing).

§2º. DISPONIBILIDADE

I. Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados.

II. Os serviços deverão estar disponíveis em 99,7% do tempo contratado, de modo que o somatório mensal das indisponibilidades do serviço será de, no máximo, 2 (duas) horas.

III. Deverá ser disponibilizado a DESO, mensalmente, relatório de disponibilidade dos serviços contratados.

IV. Para cômputo das eventuais indisponibilidades, serão considerados os intervalos de tempo decorridos entre a queda e o restabelecimento do serviço.

V. Não serão consideradas interrupções cuja causa seja de responsabilidade da DESO.

§3º. DESEMPENHO

I. A solução deverá possuir desempenho suficiente para atender ao volume de usuários, dados e transações demandados pela DESO, sem degradação da performance até o limite de utilização da capacidade máxima dos serviços contratados pela DESO.

§4º. CAPACIDADE DE ARMAZENAMENTO

I - Cada usuário deverá possuir cota total de armazenamento de acordo com o perfil contratado, compartilhada entre os diferentes serviços da solução.

§5º. SISTEMA OPERACIONAL DOS EQUIPAMENTOS DOS USUÁRIOS

I - O acesso aos serviços a serem contratados deve ser possível, pelo menos, a partir dos seguintes sistemas operacionais:

- a) Família Windows: todas as versões suportadas pela Microsoft;.
- b) Família Linux: todas as versões suportadas pelos distribuidores RedHat e Debian;.
- c) Família Apple: todas as versões suportadas pela Apple.

II - O acesso através de dispositivos móveis deve ser possível, pelo menos, a partir dos sistemas operacionais Android 9 / iOS 11 ou superiores.

§6º. APLICATIVO CLIENTE

I - O acesso aos serviços a serem contratados deve ser possível, no mínimo, a partir dos navegadores web abaixo, preferencialmente sem a instalação de aplicativos cliente:

- a) Chrome 88 ou superiores;
- b) Safari 13 ou superiores.

II - O acesso deverá ser feito através de conexão segura (HTTPS).

III - O serviço de mensageria deverá ser suportado em dispositivos móveis (smartphones e tablets) com instalação de aplicativo ou através de um navegador acima citado previamente instalado no smartphone. A sincronização de dados automática entre os a conta do usuário e dados apresentados no dispositivo móvel associado deverá ser parte do referido serviço.

IV - O serviço fornecido deverá permitir a gerência e limpeza dos dados associados à conta do usuário de dispositivos móveis para que haja o controle de acesso e privacidade de dados em caso de perda, roubo ou desligamento do usuário da instituição. Também deve ser possível criar e gerenciar alertas de segurança para atividades consideradas suspeitas no uso da conta do usuário do serviço em dispositivo móvel.

§7º. FERRAMENTA DE PESQUISA

- I - Deve possuir recurso que permita a localização de mensagens em sequência de caracteres (ferramenta de busca);
- II - Permitir que o usuário realize pesquisa em mensagens, anexos e arquivos de sua área de armazenamento;
- III- Permitir que Administradores e Auditores realizem pesquisa em relatórios de armazenamento e de auditoria;
- IV - A pesquisa por mensagem deverá permitir utilização de, no mínimo, os seguintes filtros: faixa de datas, remetente, destinatário, assunto e conteúdo.

§8º. POLÍTICAS E PERFIS DE USO

I - As funcionalidades básicas são comuns a todas as contas, conforme descritivo do parágrafo segundo do item 1 da Cláusula Segunda. Porém, os 3 diferentes tipos de contas se dividem de acordo com as funcionalidades minimamente exigidas para cada conta, descritos abaixo:

a) CONTA TIPO A: Conta mais básica limitada a sua área de trabalho em que o usuário tem acesso, no mínimo à:

- a1) Caixa de correio de 2 GB
- a2) Mensageria instantânea (chat)
- a3) Videochamadas com participação de 50 pessoas simultaneamente

b) CONTA TIPO B: Conta para usuários comuns que permite acesso no mínimo à:

- b1) Caixa de correio de 30 GB
- b2) Suíte de aplicativos de escritório online na nuvem para criação, edição e leitura de arquivos de texto, planilha e apresentações
- b3) Mensageria instantânea (chat) também em dispositivos móveis
- b4) Videochamadas com participação de 50 pessoas simultaneamente

c) CONTA TIPO C: Conta mais privilegiada para usuários avançados, como administradores do ambiente e auditoria das demais contas de usuário da DESO que, além das funcionalidades presentes no Perfil B, também permite acesso no mínimo a:

- c1) Caixa de correio de 100 GB
- c2) Permite gravação das videochamadas e conferências com participação de 250 pessoas simultaneamente
- c3) Retenção legal de e-mails e arquivos
- c4) Data Loss Prevention.

II - Acesso aos Administradores para limitar os recursos e funcionalidades disponíveis da solução aos diferentes tipos de contas a serem habilitadas de acordo com o uso, discriminados abaixo:

- a) USUÁRIO: permissões limitadas à sua área de trabalho.

- b) GERENTE: permissão para criar, renomear, mover, apagar, desbloquear, redefinir e forçar troca de senha, excluir e alterar dados de grupos e de clientes.
- c) ADMINISTRADOR: permissão para criar, renomear, mover, apagar, bloquear, desbloquear, redefinir e forçar troca de senha, excluir e alterar dados de grupos, dos clientes e dos gerentes. Configurar e acessar relatórios de todas as operações do sistema. Configurar o domínio e o uso de ferramentas de configuração, gerenciamento e suporte.
- d) AUDITOR: permissão para acessar relatórios de todas as operações efetuadas por usuário, gerente e administrador.

§9º. CORREIO ELETRÔNICO CORPORATIVO (E-MAIL)

I - Os endereços eletrônicos das contas de e-mail deverão suportar a inclusão de, no mínimo, os seguintes domínios da DESO:

- a) alias@deso-se.com.br
- b) alias@deso-se.com
- c) alias@deso.se.gov.br

II - Deverá permitir operação off-line da caixa postal do usuário, através de um cliente de e-mail, incluindo a edição, leitura e comando de envio de mensagens quando não houver conexão ao serviço, sincronizando automaticamente quando a conexão for restabelecida.

III - A solução deve assegurar ao usuário a possibilidade de recuperação das mensagens apagadas pelo período mínimo de 30 dias, desde que não sejam removidas da lixeira pelo próprio usuário.

IV - A solução deverá disponibilizar aos administradores mecanismos que permitam, por um período mínimo de 30 (trinta) dias:

- a) Analisar registros de acessos às caixas ativas bem como rastrear envio e recebimento de mensagens.
- b) Gerar relatórios de auditoria para listar mensagens apagadas ou bloqueadas pelos usuários.
- c) Analisar eletronicamente o fluxo das mensagens das caixas postais dos usuários.
- d) Auditoria que permita verificar atividades realizadas pela equipe de Administradores dos serviços quanto à gerência das caixas e mensagens dos usuários.

V - O limite de tamanho de anexos a serem enviados ou recebidos em uma mensagem deverá ser de, no mínimo, 20 (vinte) MB (Megabytes);

VI - Permitir a abertura simultânea de mais de uma caixa postal pelo mesmo usuário no mesmo computador ou dispositivo móvel;

VII - Permitir o envio de mensagens para diferentes endereços eletrônicos associados a uma única caixa postal;

VIII - Permitir que um usuário de caixa postal possua mais de um endereço de e-mail para a mesma conta, devendo esta configuração estar a cargo dos administradores da DESO. Por exemplo, alias@deso-se.com.br e alias.sobrenome@deso-se.com.br serão endereços válidos para a mesma caixa de usuário;

IX - Permitir o envio de mensagens para área de trabalho temporária (fila de mensagens - spolling) quando o servidor de destino da mensagem estiver indisponível, para processamento em tempo futuro;

X - Verificar entrada de mensagens e anexos em tempo real, com programas de antivírus, antispam, antiphishing, antispymware e antimalware atualizados, antes da entrega e do envio das mensagens eletrônicas;

XI - A solução deverá fazer o bloqueio de e-mails e mensagens com links externos maliciosos (antiphishing) fazendo análise no corpo do e-mail, anexos e assunto;

XII - Permitir filtros para anexos de mensagens, configuráveis pelos Administradores, de modo a atender Política de Segurança da Informação da DESO;

XIII - Os filtros devem possibilitar a categorização dos anexos e a limitação, no mínimo, por tamanho, nome e extensão;

XIV - Permitir o gerenciamento de regras de organização de mensagens pelo próprio usuário;

XV - Permitir que a liberação de mensagens, classificadas como spam, seja feita pelo próprio usuário sem intervenção do administrador;

XVI - Permitir o gerenciamento da lista de liberações e restrição de mensagens;

XVII - Permitir que os Administradores cadastrem listas de endereços de correio eletrônico e de domínios para bloqueio ou liberação automática de mensagens para todo o domínio;

XVIII - Permitir que os usuários criem e importem listas de endereços de correio eletrônico e de domínios para bloqueio de mensagens em sua caixa postal.

§10º. CONTATOS E GRUPOS DE DISTRIBUIÇÃO

I. Prover agenda de contatos com no mínimo as seguintes informações: nome, caixa postal, endereço, empresa, telefone e celular;

II. Permitir que os Administradores criem e editem contatos e grupos de distribuição, sendo facultada a possibilidade de ocultá-los quando necessário;

III. Permitir aos Administradores gerenciamento de usuários agrupados em perfis (Ex: Gerentes, Superintendentes, Caixas de agência, Diretores) com suas especificidades de acesso externo, tamanho de caixa, entre outros;

IV. Permitir que os usuários criem e editem contatos e grupos de distribuição em sua conta de e-mail, bem como a edição de suas propriedades.

§11º. CALENDÁRIO

- I. Possuir calendário para agendamento de eventos pessoais (compromissos, reuniões, etc) e recursos corporativos (salas, equipamentos, projetores, etc);
- II. Permitir que os usuários compartilhem sua agenda (calendário) com outros usuários da DESO;
- III. Permitir que os usuários deleguem o gerenciamento de sua agenda (calendário) para outros usuários da DESO.

§12º. COMUNICAÇÃO INSTANTÂNEA (BATE-PAPO)

- I. Fornecer serviço de envio e recebimento de mensagens instantâneas entre usuários internos e usuários externos autorizados, utilizando o mesmo cliente.
- II. Possuir lista de contatos integrada à solução, com sinalizador de conexão dos usuários aos serviços.

§13º. VIDEOCONFERÊNCIA

- I. Solução de videoconferência para reuniões online (em tempo real), devendo suportar a transmissão de áudio e vídeo simultaneamente, pessoa-a-pessoa e em grupo, entre usuários internos e usuários externos autorizados, utilizando o mesmo cliente.
- II. A solução deverá possibilitar que usuários participem de conferência simultaneamente utilizando número telefônico (dial in), caso não possa participar via rede de dados.
- III. As videoconferências deverão permitir 50 ou mais participantes simultaneamente, possibilitando a gravação na nuvem das conferências bem como arquivos enviados e recebidos durante a transmissão de acordo com o tipo de conta contratado;
- IV. A ferramenta de videoconferência deverá permitir troca de mensagens (chat) em tempo real entre os participantes com envio de arquivos, compartilhamento de tela, sincronização da Agenda e Contatos integrados à conta de correio na nuvem.
- V. Possibilidade de utilização de câmeras de vídeo variadas, sem exigência de equipamentos específicos ou certificados para tais chamadas de vídeo.

§14º. GOVERNANÇA E RETENÇÃO DE INFORMAÇÕES

- I. A solução da CONTRATADA deverá fornecer ferramenta de governança das informações e e-discovery, que permita criação de regras de retenção e guardas de dados da conta do usuário, além de pesquisar e exportar os dados dos usuários;
- II. O serviço deve permitir armazenar: e-mails, chats, documentos, gravações de reuniões pelo tempo determinado pela organização de acordo com o tipo de conta contratada.

§15º. SEGURANÇA & COMPLIANCE

- I. O serviço deverá fornecer a opção de habilitar segundo fator de autenticação para acesso ao e-mail e serviço de mensageria de cada usuário;
- II. A solução deverá possibilitar a criação de políticas de Prevenção contra perda de dados (DLP) para detectar informações confidenciais, como números de cartão de crédito, e-mails e arquivos de acordo com o tipo de conta contratada.

III. Permitir que o administrador da plataforma visualize relatórios (registros/logs de e-mail, consumo de cota da caixa postal por usuário e total, quantidade de e-mails enviados/recebidos por usuário e total, etc);

IV. Deverá ter módulo de administração de dispositivos móveis, que permita o administrador criar e gerenciar políticas de segurança do dispositivo, remotamente apagar a conta no dispositivo e exibir relatórios de dispositivos móveis;

V. Deverá ser possível a configuração de acesso por parte dos Administradores da ferramenta na DESO de modo a restringir o acesso ao serviço de mensageria do usuário somente através da rede interna da organização da DESO.

§16º. DA FORMA DE ACOMPANHAMENTO DO ATENDIMENTO AOS PRAZOS DE GARANTIA E ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO

I. O fabricante poderá ser convocado a validar a compatibilidade dos itens e as declarações apresentadas, de modo a validar as condições de garantia existentes.

II. A CONTRATADA e o CONTRATANTE irão, cada um, designar um fiscal de Contrato que coordenarão as atividades a serem realizadas. O fiscal do Contrato de cada uma das partes servirá de ponto de contato para todas as comunicações e quaisquer modificações ao escopo, requisitos e responsabilidades segundo os termos deste documento.

III. Os serviços de garantia serão solicitados pela equipe técnica da DESO mediante abertura de chamado junto ao fabricante ou à empresa autorizada, via chamada telefônica (a um custo de ligação local ou gratuita), e-mail ou Internet, devendo o recebimento dos chamados ocorrer em período integral (24x7x365).

IV. Deverá ser fornecido acesso web para gerenciamento dos chamados, visando gerenciar os históricos dos chamados realizados, acompanhar a distribuição quantitativa dos serviços em relação às áreas de atuação, medir a qualidade dos serviços executados e a capacidade da equipe, conforme ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.

V. Caso não seja possível o fornecimento de acesso web para gerenciamento dos chamados, A CONTRATADA, mensalmente, até o quinto dia de cada mês, deverá enviar ao fiscal do Contrato, indicado pela Administração, relatório com histórico dos chamados (Relatório de Acompanhamento de Atendimento) realizados no mês anterior. Este documento tem o objetivo de acompanhar a distribuição quantitativa dos serviços em relação às áreas de atuação, medir a qualidade dos serviços executados e a capacitação da equipe. O CONTRATANTE disponibilizará e-mail para onde deverá ser encaminhado o relatório

CLÁUSULA QUARTA – DA GARANTIA DOS SERVIÇOS:

§1º. Os serviços de garantia/suporte serão solicitados pela equipe técnica da DESO mediante abertura de chamado junto ao fabricante ou à empresa autorizada, via chamada telefônica (a um custo de ligação local ou gratuita), e-mail ou Internet, devendo o recebimento

dos chamados ocorrer em período integral (24x7x365) durante a vigência do contrato (36 meses);

§2º. Deverá ser fornecido acesso web para gerenciamento dos chamados, visando gerenciar os históricos dos chamados realizados, acompanhar a distribuição quantitativa dos serviços em relação às áreas de atuação, medir a qualidade dos serviços executados e a capacidade da equipe, conforme ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO;

§3º. Caso não seja possível o fornecimento de acesso web para gerenciamento dos chamados, A CONTRATADA, mensalmente, até o quinto dia de cada mês, deverá enviar ao fiscal do Contrato, indicado pela Administração, relatório com histórico dos chamados (Relatório de Acompanhamento de Atendimento) realizados no mês anterior. Este documento tem o objetivo de acompanhar a distribuição quantitativa dos serviços em relação às áreas de atuação, medir a qualidade dos serviços executados e a capacitação da equipe. O CONTRATANTE disponibilizará e-mail para onde deverá ser encaminhado o relatório;

§4º. O serviço de suporte técnico à solução fornecida e implementada se destina a:

- a) Correção de problemas e esclarecimento de dúvidas sobre configuração e utilização da solução ofertada.
- b) Manutenção e atualização de softwares que compõem a solução ofertada.

§5º. Os serviços serão solicitados pela equipe técnica da DESO mediante abertura de chamado junto à CONTRATADA, via chamada telefônica local ou gratuita, e-mail ou Internet, devendo o recebimento dos chamados ocorrer em período integral (24x7x365):

- a) Os atendimentos poderão ser realizados remotamente (via Internet, telefone ou e-mail);
- b) Não haverá limite de quantidade de chamados remotos durante a vigência do contrato;
- c) Os chamados serão classificados nas seguintes categorias de prioridade e prazo de acordo com a Tabela "SLA x Impacto no ambiente";
- d) Na abertura do chamado será definida a categoria de prioridade (baixa, normal e alta), conforme quadro demonstrativo para categorizar os chamados abertos juntos à CONTRATADA.

§6º. A CONTRATADA deverá informar o número do chamado e disponibilizar um meio de acompanhamento do seu estado tanto por meio telefônico como por um portal na internet;

§7º. Ao final de cada atendimento, a CONTRATADA deverá emitir relatório técnico contendo as seguintes informações: número do chamado, categoria de prioridade, descrição do problema e da solução, procedimentos realizados, data e hora da abertura e do fechamento do chamado, data e hora do início e do término da execução dos serviços, identificação do técnico da empresa.

CLÁUSULA QUINTA - MODO E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO OBJETO/SERVIÇO:

§1º. Os serviços devem ser iniciados no prazo máximo de 30 dias após a última assinatura do contrato.

§2º. ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE – Como a DESO já utiliza a solução ofertada pela CONTRATADA, cabe a CONTRATADA garantir que todas as mudanças de licenciamento sejam feitas de modo a não parar os serviços contratados.

§3º. CONFORMIDADE TÉCNICA E LEGAL

I - O ambiente do serviço contratado deve atender as seguintes premissas sob pena da rescisão contratual unilateral sem ônus para a CONTRATANTE:

- a) Estar em conformidade com a norma ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013.
- b) Possuir disponibilidade de no mínimo, 99,741% para os Data Centers onde os serviços estarão hospedados, o que pode ser comprovado por meio de certificação TIA 942, TIER II, SOC 2 ou SOC
- c) Possuir disponibilidade de no mínimo 99,741% para os serviços que serão contratados. Deverá ser apresentada documentação oficial do fabricante que comprove o atendimento deste SLA para todos os serviços que compõem a solução objeto desta contratação.
- d) Possuir certificação do tipo II em SAS 70 ou SSAE 16 ou ISAE 3402.

II - Tais conformidades devem ser mantidas durante toda a vigência do contrato e comprovadas através de documentação oficial do fabricante

III - Havendo inconformidade do ambiente contratado como descrito no item acima durante a vigência do contrato, a CONTRATANTE se vale do direito de cancelar unilateralmente o contrato.

CLÁUSULA SEXTA – DO RECEBIMENTO DO OBJETO/SERVIÇO:

§1º. A DESO efetuará o recebimento do objeto/serviço, observadas as condições e os procedimentos a seguir:

I - O aceite relativo ao item 1 será realizado mediante ateste na nota fiscal após a verificação da execução dos serviços nos termos contratuais.

§2º. Os objetos/serviços serão recebidos provisoriamente, quando da respectiva entrega, mediante Termo de Recebimento Provisório, para posterior verificação de sua conformidade com as especificações, condições e obrigações previstas neste Contrato;

§3º. Verificada a necessidade de ajustes, correções e/ou substituições, a CONTRATADA será convocada a efetuá-los, às suas expensas, em prazo a ser definido pela DESO;

§4º. Realizados os ajustes e/ou as substituições solicitadas pela DESO, será emitido novo Termo de Recebimento Provisório, sendo realizada, em seguida, nova avaliação de conformidade dos bens;

§5º. Não realizados os ajustes e/ou as substituições solicitadas, o objeto será rejeitado, podendo o Contrato ser rescindido pela DESO, sem prejuízo da instauração de procedimento punitivo para a aplicação de penalidade;

§6º. Verificado o atendimento das especificações, condições e obrigações previstas neste Contrato a DESO receberá definitivamente o objeto, em até 10 (dez) dias úteis a contar do recebimento provisório, através da emissão de Termo de Recebimento Definitivo;

§7º. O recebimento definitivo dos objetos/serviços constitui condição indispensável para o pagamento do valor ajustado;

§8º. O recebimento definitivo dos objetos/serviços não exclui a responsabilidade da CONTRATADA por vícios revelados posteriormente, nem pela garantia dos bens entregues e/ou dos serviços realizados.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO:

§1º. Pela contratação o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância mensal de **R\$ 22.585,44** (vinte e dois mil quinhentos e oitenta e cinco reais e quarenta e quatro centavos), totalizando **R\$ 813.076,00** (oitocentos e treze mil setenta e seis reais), para os 36 meses, conforme tabela abaixo:

ITEM 1

DESCRIÇÃO	TIPOS DE CONTA	QUANT.	UNID.	VALOR UNIT	VALOR TOTAL
Solução integrada de colaboração e comunicação corporativa baseada em computação em nuvem incluindo suporte técnico, em que todos possuem Correio eletrônico (e-mail); Contatos e grupos de distribuição; Calendário; Comunicação instantânea; Videoconferência e Disponibilização e transmissão de vídeos.	A	200	Usuários	R\$ 1.674,53	R\$ 334.906,00
	B	800	Usuários	R\$ 544,22	R\$ 435.376,00
	C	100	Usuários	R\$ 427,94	R\$ 42.794,00

§2º. O pagamento será realizado em até 30 dias a partir da entrada da fatura no protocolo geral da DESO, o pagamento será mensal;

§3º. Nos preços deverão estar inclusos todos os custos relativos ao objeto deste Contrato, além dos custos inerentes à mão de obra e remunerações, bem como todos os encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, securitários, tributários ou quaisquer outros custos decorrentes ou que venham a ser devidos em razão do mesmo, não cabendo à CONTRATANTE quaisquer custos adicionais;

§4º. Havendo erro na fatura/nota fiscal ou recusa do serviço por parte da CONTRATANTE, ou outra circunstância que o aconselhe, o pagamento será suspenso a fim de que a CONTRATADA adote as providências necessárias, ficando o prazo de pagamento descontinuado e reiniciando-se após a correção pela CONTRATADA.

§5º. A devolução da fatura não aprovada pela CONTRATANTE em hipótese alguma autorizará a empresa CONTRATADA a suspender o fornecimento e demais obrigações decorrentes do contrato;

§6º. A critério da DESO, poderão ser retidos pagamentos, para cobertura de possíveis despesas com multas, indenizações ou outras, de responsabilidade da CONTRATADA;

§7º. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto estiver pendente de liquidação qualquer obrigação financeira, imposta em decorrência de penalidade ou inadimplemento contratual, atraso do pagamento dos salários ou recolhimento dos respectivos encargos sociais;

§8º. O pagamento não isentará a CONTRATADA de suas responsabilidades e obrigações decorrentes deste Contrato;

§9º. O pagamento fica condicionado à lavratura dos Termos de Recebimentos PROVISÓRIO e DEFINITIVO;

§10º. As Notas Fiscais/Faturas deverão ser entregues a CONTRATANTE via sistema e-doc (<https://edocsergipe.se.gov.br>), acompanhadas das certidões negativas relativas à regularidade fiscal;

§11º. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto estiver pendente de liquidação qualquer obrigação financeira, imposta em decorrência de penalidade ou inadimplemento contratual, atraso do pagamento dos salários ou recolhimento dos respectivos encargos sociais.

CLÁUSULA OITAVA – DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS - ANS:

§1º. O serviço de suporte técnico à solução fornecida e implementada se destina a:

- a) Correção de problemas e esclarecimento de dúvidas sobre configuração e utilização da solução ofertada.

b) Manutenção e atualização de softwares que compõem a solução ofertada.

§2º. Os serviços serão solicitados pela equipe técnica da DESO mediante abertura de chamado junto à CONTRATADA, via chamada telefônica local ou gratuita, e-mail ou Internet, devendo o recebimento dos chamados ocorrer em período integral (24x7x365).

a) Os atendimentos poderão ser realizados remotamente (via Internet, telefone ou e-mail).

b) Não haverá limite de quantidade de chamados remotos durante a vigência do contrato.

c) Os chamados serão classificados nas seguintes categorias de prioridade e prazo de acordo com a Tabela "SLA x Impacto no ambiente".

§3º. Na abertura do chamado será definida a categoria de prioridade (baixa, normal e alta), conforme quadro demonstrativo para categorizar os chamados abertos juntos à CONTRATADA;

§4º. A CONTRATADA deverá informar o número do chamado e disponibilizar um meio de acompanhamento do seu estado tanto por meio telefônico como por um portal na internet;

§5º. Ao final de cada atendimento, a CONTRATADA deverá emitir relatório técnico contendo as seguintes informações: número do chamado, categoria de prioridade, descrição do problema e da solução, procedimentos realizados, data e hora da abertura e do fechamento do chamado, data e hora do início e do término da execução dos serviços, identificação do técnico da empresa.

§6º. Caso os subsistemas da solução apresentem problemas de limitações técnicas referentes à sua arquitetura, impactando e causando indisponibilidade no ambiente da CONTRATANTE, durante a vigência do contrato de suporte e assistência técnica, a fabricante deverá providenciar a atualização desses subsistemas para correção dos problemas;

§7º. O fabricante da solução deverá garantir disponibilidade de toda a solução, minimamente, em 99,7% a cada mês, durante vigência do contrato;

§8º. Para os fins do correto entendimento dos prazos acima estabelecidos se aplicará as seguintes definições:

a) Tempo de Solução/Reparo: prazo máximo de tempo permitido para que a CONTRATADA solucione o incidente, tendo início esse prazo quando do registro do incidente e término quando a CONTRATADA disponibilizar solução para o problema relatado;

b) Horas corridas: contadas a partir do registro do chamado de forma ininterrupta;

§9º. Nos casos em que os incidentes precisem ser analisados e solucionados pelo fornecedor da solução, a contratada deverá fornecer solução de contorno atendendo o SLA;

§10º. Caberá à CONTRATADA a cobrança do andamento deste chamado junto ao fabricante;

§11º. Independentemente do tempo de resolução, a CONTRATADA deverá definir soluções de contorno de forma a garantir que as operações do CONTRATANTE não sejam descontinuadas;

§12º. Em caso de descumprimento de qualquer um dos itens anteriores, serão aplicadas as penalidades previstas no contrato.

I - TABELA SLA X IMPACTO NO AMBIENTE

Impacto	Tempo de Solução	Descrição	Use Case
Baixo	01 (um) dia útil	ocorrências que não interfiram na disponibilidade ou performance dos serviços	Atualização das ferramentas de mensageria
Normal	04 (quatro) horas corridas	ocorrências que prejudiquem os serviços sem interrompê-los	Lentidão no envio ou recebimento de mensagens
Alto	02 (duas) horas corridas	qualquer ocorrência que caracterize a indisponibilidade dos serviços	Ferramenta indisponível ou com falha na conexão

CLÁUSULA NONA – DA FISCALIZAÇÃO:

O objeto deste Contrato será fiscalizado nos termos seguintes:

§1º. A gestão deste contrato ficará a cargo do gestor da Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação - GTIC, representante da CONTRATANTE;

§2º. A fiscalização deste contrato será realizada pela Coordenação de Infraestrutura - CINF, através do seu coordenador;

§3º. A CONTRATADA e o CONTRATANTE irão, cada um, designar um fiscal de Contrato que coordenarão as atividades a serem realizadas. O fiscal do Contrato de cada uma das partes servirá de ponto de contato para todas as comunicações e quaisquer modificações ao escopo, requisitos e responsabilidades segundo os termos deste documento;

§4º. O fiscal do CONTRATANTE deverá solicitar à CONTRATADA e/ou a seu preposto todas as providências necessárias à correta prestação dos serviços contratados;

§5º. O fiscal designado fica desde já autorizado a acompanhar todos os passos referentes ao cumprimento deste contrato administrativo, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a sua execução e determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados;

§6º. Todas as ordens de serviço, instruções, reclamações e, em geral, qualquer entendimento entre o fiscal e a CONTRATADA, deverão ser tomadas por escrito na ocasião devida, não sendo levadas em consideração quaisquer alegações fundamentadas em ordens ou declarações verbais;

§7º. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do fiscal deverão ser solicitadas aos seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes;

§8º. O fiscal deverá analisar, atestar e visar os documentos, inclusive de natureza fiscal, apresentados pela empresa;

§9º. Constatada a ocorrência de infração contratual por parte da CONTRATADA, poderá ser instaurado processo administrativo nos moldes do Regulamento Interno de Licitações e Contratos e Convênios – RILCC;

§10º. O fiscal deverá comunicar à CONTRATADA o descumprimento do contrato e indicar os procedimentos necessários ao seu correto cumprimento, recusando itens ou serviços que estiverem fora das especificações e quantidades discriminadas neste instrumento, solicitando, quando for o caso, sua substituição ou correção;

§11º. A CONTRATANTE se reserva ao direito de rejeitar, no todo ou em parte o serviço prestado, se em desacordo com o que foi orçado e contratado;

§12º. Quaisquer exigências da FISCALIZAÇÃO, inerentes ao objeto ora contratado, deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE;

§13º. A CONTRATADA declara, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela fiscalização, obrigando-se a lhes fornecer todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações de que forem julgados necessários ao desempenho de suas atividades;

§14º. A CONTRATANTE e a atuação da fiscalização do serviço objeto do contrato não excluem ou atenuam a responsabilidade da CONTRATADA, nem a exime de manter fiscalização própria;

§15º. A FISCALIZAÇÃO exercida pela CONTRATANTE não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, de exercer sua própria fiscalização, inclusive perante terceiros, e por qualquer irregularidade que venha existir, não implicando corresponsabilidade do DESO ou de seus agentes e prepostos e/ou assistentes, nem reduz ou exime a CONTRATADA de quaisquer de suas responsabilidades perante o DESO e/ou a terceiros;

§16º. A FISCALIZAÇÃO poderá exigir, por justas razões, uma vez comprovada a necessidade, a imediata substituição de qualquer empregado ou preposto da CONTRATADA que vier a desmerecer a confiança, ou embarace a FISCALIZAÇÃO ou ainda que venha a se portar de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe foram delegadas.

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

Além das obrigações legais, regulamentares e as demais constantes deste contrato, a Contratada obriga-se, ainda, a:

§1º. Disponibilizar e realizar atualizações e correções de todos os componentes da solução ofertada, durante a vigência do contrato;

§2º. Cumprir integralmente com o objeto deste Instrumento;

§3º. Não transferir ou ceder, total ou parcialmente a execução do presente contrato, salvo com expressa autorização da Contratante;

§4º. É vedado subcontratar os serviços, caucionar ou utilizar o contrato para qualquer operação financeira;

§5º. Manter durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de licitação que deu origem ao presente contrato, sob pena de sua rescisão e aplicação das penalidades ora previstas;

§6º. São de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA todos os tributos (impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais e parafiscais) bem como todos os demais encargos fiscais, trabalhistas, previdenciárias e comerciais decorrentes da execução do presente ajuste, sem qualquer direito a reembolsar por parte do CONTRATANTE;

§7º. Responder, civil e criminalmente, por todos os danos, perdas ou prejuízos causados, direta ou indiretamente, que seus empregados, prepostos ou mandatários, causarem à CONTRATANTE ou a terceiros, por negligência, imprudência ou imperícia, seja por dolo ou culpa, à CONTRATANTE, no cumprimento do Contrato;

§8º. Responder pelo pagamento de todos os tributos e encargos fiscais e/ou parafiscais, federais, estaduais e municipais, direta ou indiretamente relacionados com o objeto contratado;

§9º. Informar o preposto da empresa (nome, número do telefone e e-mail) responsável para representá-la na execução do contrato e encontrar-se sempre disponível aos eventuais chamados e reuniões, instruindo-o quanto à necessidade de acatar as orientações da DESO, inclusive quanto ao cumprimento das normas internas;

§10º. Garantir a presença de representante da CONTRATADA quando solicitado em reuniões de acompanhamento do contrato, a serem realizadas pela DESO;

§11º. Toda e qualquer tolerância que a DESO tiver com a CONTRATADA, quanto ao cumprimento das condições estabelecidas neste contrato, será entendida como mera liberalidade da DESO, não se constituindo novação;

§12º. Na eventual cobrança ao CONTRATANTE de quaisquer taxas, impostos ou contribuições de responsabilidade da CONTRATADA, esta transferirá ao CONTRATANTE todas as importâncias que forem necessárias para evitar que o mesmo faça qualquer desembolso a este título;

§13º. Não utilizar qualquer dependência ou equipamento da CONTRATANTE para prestação de serviços fora do objeto deste Contrato;

§14º. Comunicar a CONTRATANTE no prazo de 02 (dois) dias úteis da ocorrência, qualquer alteração na composição societária da empresa;

§15º. Comunicar com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis quaisquer alterações cadastrais da empresa;

§16º. Permitir, em caráter irrevogável e irretratável, que a CONTRATANTE forneça aos órgãos e entidades municipais, estaduais e federais, voltados à administração tributária, toda e qualquer informação ou ainda documentos que lhe forem requisitados, relativos a este Contrato, em cumprimento às disposições normativas vigentes;

§17º. Responder perante a CONTRATANTE por qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da prestação dos serviços contratados, por atos de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, assegurando a CONTRATANTE o exercício do direito de regresso, eximindo a CONTRATANTE de qualquer solidariedade ou responsabilidade;

§18º. Indenizar os prejuízos e reparar os danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros por seus técnicos decorrentes de culpa ou dolo na execução do presente contrato;

§19º. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços, nos termos do Código Civil Brasileiro;

§20º. Prestar no prazo máximo de 01 (um) dia útil, os esclarecimentos que forem solicitados pela CONTRATANTE, cujas reclamações se obriga a atender prontamente;

§21º. Executar o contrato de acordo com as leis e exigências emanadas das autoridades competentes das esferas federal, estadual e municipal, isentando a DESO de qualquer responsabilidade pela falta de cumprimento dessas leis;

§22º. Responsabilizar-se por eventuais multas de natureza Municipal, Estadual e Federal, decorrentes de faltas cometidas na execução do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:

Constituem-se especificamente obrigações do CONTRATANTE:

§1º. Acompanhar a prestação dos serviços, verificando de forma minuciosa se o objeto entregue atende a todas as especificações técnicas exigidas;

§2º. Aprovar a entrega dos produtos e/ou os serviços executados, atestando os recebimentos provisório e definitivo;

§3º. Notificar a Contratada sobre a ocorrência de eventuais imperfeições na execução do objeto deste contrato, fixando prazo para a sua correção, e, quando for o caso, sobre aplicação de sanções ou penalidades;

§4º. Efetuar o pagamento à CONTRATADA nos prazos e nas condições estabelecidas no presente Contrato, e, ainda, mediante apresentação da(s) respectiva(s) fatura(s) e evidências de realização das etapas previstas, após comprovação da regularidade fiscal;

§5º. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada para subsidiar a execução dos serviços, observando as normas internas;

§6º. Exercer a fiscalização da execução do presente contrato na forma expressa nos artigos 174, 175 e 176 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos e Convênios da DESO;

§7º. Fornecer subsídios necessários ao desempenho da atividade da CONTRATADA, encaminhando os documentos pertinentes à adequada realização dos serviços correspondentes.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA CONTRATUAL:

Parágrafo Único - O prazo de vigência contratual será de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data da emissão da ordem de serviços, nos termos da Lei nº 13.303/2016 e do RILCC, tal prazo poderá ser prorrogado, em acordo entre as partes, por meio de Termo Aditivo.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA GARANTIA DA EXECUÇÃO CONTRATUAL:

A empresa CONTRATADA, para garantia da execução do Contrato, apresentará na 5.0.08.00/GFIN – Gerência Financeira e Contábil desta Companhia, no prazo de 20 (vinte) dias da emissão da Ordem de Serviço, a importância correspondente a 3% (três por cento) do valor Contratual, na modalidade **Seguro-Garantia**;

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS PENALIDADES:

§1º. A CONTRATADA que praticar atos em desacordo com a legislação, com as disposições do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DESO – RILCC e constantes desse instrumento contratual, sem prejuízo das responsabilidades civil, administrativas e criminal, garantida a prévia defesa, sujeitar-se-á às seguintes sanções:

I – Advertência;

II – Multa moratória, limitada a 5% do valor do contrato, pelo atraso injustificado no cumprimento de prazos, na forma prevista no parágrafo segundo desta Cláusula;

III – Multa compensatória, na forma prevista neste instrumento;

IV – Suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a DESO, por até 02 (dois) anos.

§2º. As sanções previstas nos incisos I e IV desta cláusula poderão ser aplicadas juntamente com as dos incisos II e III.

§3º. No caso de atraso inexecução parcial do objeto, a Contratada estará sujeita a multa moratória, calculada sobre a obrigação não cumprida na razão seguinte:

I - 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) ao dia, até o quinto dia consecutivo;

II - 0,35% (trinta e cinco centésimos por cento) ao dia, do sexto até o décimo dia consecutivo;

III - 0,4% (quatro décimos por cento) ao dia, do décimo primeiro até o décimo quinto dia consecutivo.

§4º. No caso de inexecução parcial, incidência de multa entre 5% e 10% sobre o valor da parcela inadimplida ou do saldo remanescente do contrato, a depender do inadimplemento, conforme avaliação da DESO;

§5º. No caso de inexecução total, incidência de multa entre 10% e 20% sobre o valor total do contrato, conforme avaliação da DESO.

§6º. Havendo justificativa expressa e documentada, por parte da CONTRATADA, a CONTRATANTE examinará as condições do atraso, com vista à dispensa da aplicação das sanções previstas nesta cláusula;

§7º. No caso de aplicação de sanção de multa o valor relativo a penalidade a ser aplicada será considerando como parte controversa para efeito de liquidação do valor devido à Contratada, devendo ser retido enquanto não for concluído o processo administrativo para aplicação da sanção;

§8º. A parte incontroversa do valor devido em face do cumprimento do contrato poderá ser paga no prazo de 15 (quinze) dias consecutivos, contados a partir da data da comunicação do ato de punição.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL:

A CONTRATADA se compromete, sob pena de infração contratual, a:

§1º. Não permitir a prática de trabalho análogo ao escravo ou qualquer outra forma de trabalho ilegal, e de mão de obra infantil, salvo este último na condição de aprendiz, bem como implementar esforços junto aos seus respectivos fornecedores de produtos e serviços, a fim de que esses também se comprometam no mesmo sentido, combate à escravidão, promovido pelo Ministério do Trabalho e Emprego - MTE;

§2º. Não empregar menor até 18 anos, inclusive menor aprendiz, em locais prejudiciais à sua formação, ao seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social, bem como em locais e serviços perigosos ou insalubres, em horários que não permitam a frequência à escola e, ainda, em horário noturno, considerando este período compreendido entre as 22 e 5 horas;

§3º. Não permitir a prática ou a manutenção de discriminação limitativa ao acesso na relação de emprego, ou negativa com relação a sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico, bem como a implementar esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores;

§4º. Proteger e preservar o meio ambiente, bem como, buscar prevenir e erradicar práticas que lhe sejam danosas, exercendo suas atividades em observância dos atos legais, normativos e administrativos relativos às áreas de meio ambiente, emanadas das esferas federal, estaduais e municipais, incluindo, mas não se limitando, ao cumprimento da Lei Federal no 6.938/81 (Política Nacional do Meio Ambiente) e da Lei no 9.605/98 (Lei dos Crimes Ambientais), implementando ainda esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores;

§5º. Deverá adotar boas práticas de preservação ambiental, protegendo o ambiente, prevenindo práticas danosas e executando seus serviços com observância à legislação vigente, principalmente no que se refere a crimes ambientais;

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE:

§1º. A CONTRATADA compromete-se a respeitar, cumprir e fazer cumprir, no que couber, o Código de Conduta e Integridade adotados pela DESO, disponíveis através do site <https://www.deso-se.com.br> (Transparência > Estrutura Organizacional > Código de Conduta e Integridade);

§2º. Em caso de descumprimento desta cláusula, será aplicada à CONTRATADA faltosa as sanções previstas neste instrumento contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA RESCISÃO:

§1º. Constitui motivo para rescisão do contrato, unilateralmente, pelo CONTRATANTE:

- I - Cumprimento irregular ou não cumprimento das cláusulas contratuais;
- II - Atraso injustificado da entrega dos produtos e serviços;
- III - A cessão ou transferência, total ou parcial do presente contrato;
- IV - Falência, concordata ou liquidação judicial ou extrajudicial da CONTRATADA;
- V - A não integralização da garantia de execução contratual no prazo estipulado.

§2º. Constitui também motivo para a rescisão deste contrato, o cometimento pela CONTRATADA, durante a execução, de qualquer ato, atitude ou fato, que importe em violação das normas impostas pelo RILCC da DESO.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD):

§1º. As Partes comprometem-se a seguir toda a legislação aplicável sobre privacidade e proteção de dados, inclusive (sempre e quando aplicáveis) a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil, o Marco Civil da Internet (Lei Federal n. 12.965/2014), seu Decreto Regulamentador (Decreto 8.771/2016), a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018), e demais normas setoriais ou gerais sobre o tema.

§2º. A CONTRATADA, observada a legislação em vigor, ao realizar atividades que a caracterizem como operadora dos dados pessoais no âmbito do Instrumento, se limitará a seguir as instruções da DESO durante as operações de tratamento de dados pessoais, sem prejuízo do cumprimento de suas obrigações decorrentes das leis e normas aplicáveis, nacionais e internacionais, versando sobre preservação da privacidade e proteção de dados pessoais.

§3º. Na hipótese de descumprimento das obrigações relativas à privacidade e proteção de dados, a Parte infratora se responsabiliza/concorda em indenizar e manter indene a Parte inocente de todas e quaisquer perdas e danos diretos ou prejuízos diretos que vier a causar à Parte inocente. A responsabilidade assumida pela Parte infratora perante a Parte inocente, pelas perdas, danos e prejuízos diretos ao qual se obriga a indenizar inclui os valores exigidos por terceiros da Parte inocente, a exceção dos lucros cessantes conforme entendimento do STJ e artigo 403 do Código Civil, para fins de evitar enriquecimento sem causa da vítima.

§4º. Caso a CONTRATADA seja compelida por qualquer ordem judicial ou comunicação oficial a fornecer ou divulgar dados pessoais tratados em razão deste Contrato, deverá a CONTRATADA notificar a DESO imediatamente sobre o ocorrido, a fim de oportunizar a

adoção, em tempo hábil, de medidas legais pertinentes para impedir ou mitigar os efeitos decorrentes da divulgação dos dados pessoais relacionados a esta requisição, cuja base legal poderá, a depender do caso, ser a do Cumprimento de Obrigação Legal ou Regulatória ou a de Exercício Regular de Direitos, entre outros, ficando sob responsabilidade da DESO definir, de acordo com o caso concreto.

§5º. Para os fins do Instrumento e deste Anexo, são considerados:

- a) *"Dado Pessoal": refere-se a qualquer informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável (Titular). É considerada identificável uma pessoa singular que possa ser identificada, direta ou indiretamente, em especial por referência a um identificador, como por exemplo um nome, um número de identificação, dados de localização, identificadores por via eletrônica ou a um ou mais elementos específicos da identidade física, fisiológica, genética, mental, econômica, cultural ou social dessa pessoa singular;*
- b) *"Dado Pessoal Sensível": refere-se a qualquer Dado Pessoal que diga respeito à saúde, opção sexual, crença religiosa, origem racial ou étnica, filiação política e etc.;*
- c) *"Tratamento": refere-se a toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;*
- d) *"Controladora": refere-se à pessoa, física ou jurídica, que determina as finalidades e os meios de Tratamento dos Dados Pessoais;*
- e) *"Operadora": refere-se à pessoa, física ou jurídica, que trata os Dados Pessoais de acordo com as instruções da Controladora.*

§6º. As Partes comprometem-se a seguir toda a legislação aplicável sobre privacidade e proteção de dados, inclusive (sempre e quando aplicáveis) a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil, o Marco Civil da Internet (Lei Federal n. 12.965/2014), seu Decreto Regulamentador (Decreto 8.771/2016), a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018), e demais normas setoriais ou gerais sobre o tema.

§7º. A CONTRATADA, observada a legislação em vigor, ao realizar atividades que a caracterizem como Operadora dos Dados Pessoais no âmbito deste Instrumento, sem prejuízo das demais obrigações estabelecidas, se obriga a:

- a) Em conjunto com a DESO, especificar as condições relativas aos Dados Pessoais e o seu Tratamento;
- b) Solicitar, coletar e tratar apenas os dados pessoais estritamente necessários a atender o objeto do contrato;
- c) Não praticar qualquer tipo de ato que envolva os Dados Pessoais transmitidos em razão do Instrumento, inclusive transferir a terceiros, total ou parcialmente,

que não seja exclusivamente para a execução dos serviços contratados no referido Instrumento, sem a prévia e expressa autorização ou solicitação da DESO, sob pena de responder pelos eventuais danos causados;

d) Durante o armazenamento de Dados Pessoais transmitidos pela DESO, a CONTRATADA respeitará, no mínimo, os seguintes padrões de segurança, os quais sempre deverão estar sustentados nas melhores tecnologias disponíveis no mercado:

- (i) o estabelecimento de controle estrito sobre o acesso aos Dados Pessoais mediante a definição de responsabilidades das pessoas que terão possibilidade de acesso e de privilégios de acesso exclusivo para determinados responsáveis;
- (ii) o estabelecimento de mecanismos de autenticação de acesso aos registros, usando, por exemplo, sistemas de autenticação dupla para assegurar a individualização do responsável pelo tratamento dos registros;
- (iii) a criação de inventário detalhado dos acessos aos registros de conexão e de acesso a aplicações e bases de dados, contendo o momento, a duração, dados e informações, a identidade do funcionário ou do responsável pelo acesso designado pela CONTRATADA, inclusive quando tal acesso é feito para cumprimento das obrigações legais ou determinações por parte de autoridades;
- (iv) o uso de soluções de gestão dos registros por meio de técnicas que garantam a inviolabilidade dos Dados Pessoais, como encriptação;
- (v) o processamento e Tratamento dos Dados Pessoais apenas com base nas instruções documentadas pela DESO.

e) Manter registro escrito das seguintes informações:

- (i) todas as atividades de Tratamento de Dados Pessoais fornecidos pela DESO;
- (ii) das transferências internacionais de Dados Pessoais a países terceiros, incluindo a informação sobre o país/organização de destino, e no caso das transferências indicadas no artigo 33 e seguintes da Lei Geral de Proteção de Dados, a documentação que comprove a adequação das garantias necessárias;
- (iii) descrição geral das medidas técnicas e organizacionais de segurança que garantam a:
 - 1) pseudonimização e encriptação dos Dados Pessoais, quando aplicável;
 - 2) confidencialidade, disponibilidade, integridade e resiliência dos sistemas;
 - 3) capacidade de restaurar a disponibilidade e o acesso aos Dados Pessoais de forma rápida em caso de incidente físico ou técnico; e
 - 4) existência de processo de verificação contínua de medidas técnicas e organizacionais relativas à segurança do Tratamento de Dados Pessoais.

f) Manter sigilo em relação aos Dados Pessoais tratados em virtude do Instrumento, garantindo que todas as pessoas autorizadas a tratar tais dados estão comprometidas, de forma

expressa e por escrito, e sujeitas ao dever de confidencialidade, bem como devidamente instruídas e capacitadas para o Tratamento de Dados Pessoais;

g) Em caso de incidente de acesso indevido, não autorizado e do vazamento ou perda de Dados Pessoais que tiverem sido transferidos pela DESO, a CONTRATADA deve adotar todas as medidas possíveis para remediar qualquer ocorrência envolvendo dados pessoais e minimizar possíveis efeitos negativos aos titulares, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, deve ainda enviar comunicação a DESO por escrito, certificando-se do recebimento, imediatamente a partir da ciência do vazamento, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

- (i) data e hora do incidente;
- (ii) data e hora da ciência pela EMPRESA;
- (iii) relação dos tipos de Dados Pessoais afetados pelo incidente;
- (iv) número de Titulares afetados;
- (v) relação de Titulares afetados pelo vazamento;
- (vi) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados (DPO) ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido;
- (vii) descrição das possíveis consequências do incidente;
- (viii) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes, caso a CONTRATADA não disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá-las de forma gradual, a fim de garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas a partir da ciência do incidente;

§9º. O disposto nesta cláusula não autoriza a CONTRATADA, ao realizar atividades que a caracterizem como Operadora dos Dados Pessoais no âmbito do Instrumento, a subcontratar outro Operador, no todo ou em parte, para o exercício de qualquer atividade de Tratamento relacionada ao objeto da contratação, exceto os serviços auxiliares necessários para o normal funcionamento das atividades da CONTRATADA.

- a) Caso haja a necessidade de subcontratar outras empresas, deverá a CONTRATADA obter a aprovação prévia e expressa da DESO, indicando exatamente os tipos de Tratamentos e Dados Pessoais afetados pela subcontratação.
- b) Para todos os efeitos, a parte subcontratada pela CONTRATADA será considerada como Operador, estando obrigada a, no mínimo, cumprir as obrigações estabelecidas no Instrumento e nesta cláusula, cabendo à CONTRATADA garantir que a parte subcontratada estará sujeita às mesmas obrigações deste contrato, sendo a CON-

TRATADA responsável perante a DESO, pelas atividades de Tratamento exercidas pela parte subcontratada.

§10º. Caso algum Titular solicite o exercício de seus direitos, descritos no subitem anterior, diretamente em face da CONTRATADA, esta deverá orientá-lo para que sua solicitação seja efetuada por meio do contato infra-tic@deso-se.com.br.

§11º. A CONTRATADA responderá por eventuais danos, seja patrimonial, moral, individual ou coletivo, causado a outrem, oriundo do tratamento dos dados realizado, quando descumprir as obrigações da legislação de proteção de dados ou quando não seguir as instruções lícitas fornecidas pela Controladora. Neste último caso, a EMPRESA terá suas responsabilidades equiparadas à Controladora.

§12º. Sem prejuízo do disposto nos itens anteriores, observada a legislação em vigor, ao realizar atividades que a caracterizem como Operadora dos Dados Pessoais no âmbito do Instrumento, a CONTRATADA será a única responsável, independentemente da necessidade de comprovação de culpa, por eventual acesso indevido, não autorizado e do vazamento ou perda dos Dados Pessoais armazenados, que forem transmitidos pela DESO.

§13º. A CONTRATADA não será responsabilizada pelos danos causados se provar que o tratamento de dados pessoais em questão foi realizado por outrem, ou, que o tratamento realizado pela CONTRATADA não violou a legislação ou ainda que o dano decorrente foi causado exclusivamente pelo próprio titular dos dados ou por terceiros.

§14º. Para os Incidentes ou violações de dados pessoais que tenham sido causados exclusivamente por culpa da CONTRATADA, esta será única responsável por eventuais sanções aplicadas.

§15º. Caso a Controladora assuma a responsabilidade por sanções atribuídas em razão do Incidente causado por culpa da Operadora, poderá a Controladora exercer o direito de regresso em relação à CONTRATADA, que deverá ressarcir integralmente o prejuízo da DESO.

§16º. Caso a DESO seja demandada por qualquer pessoa, autoridade ou entidade, pública ou privada, em razão de vazamento de Dados Pessoais que estavam sob armazenamento da CONTRATADA na execução de atividades que a caracterizem como Operadora dos Dados Pessoais no âmbito do Instrumento, fica garantido a DESO o direito de denúncia da lide, nos termos do artigo 125, II, do Código de Processo Civil.

§17º. À CONTRATADA é permitido manter e tratar os dados pessoais disponibilizados pela DESO durante o período contratualmente firmado e exclusivamente no que tange às finalidades relacionadas à prestação do serviço contratado.

§18º. As partes reconhecem e concordam que, nos termos da Lei 13.709/2018, as informações tratadas, incluindo os dados pessoais, pertencem a DESO e deverão ser descartadas pela CONTRATADA, tão logo ocorram as seguintes situações:

- a) Exclusão seja solicitada pelo titular de dados, através da DESO;
- b) Tenha terminado a finalidade do seu uso;
- c) Seja rescindido o presente contrato.

§19º. Em quaisquer das hipóteses mencionadas acima, a CONTRATADA fica sujeita a obrigação de apagar, destruir ou devolver todos os dados pessoais tratados no prazo máximo de 15 dias, conforme instruções da DESO.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

§1º. O presente contrato não poderá ser cedido ou transferido, total ou parcialmente;

§2º. A omissão no exercício de qualquer direito previsto neste contrato não implica renúncia ao direito nem poderá ser alegada pela outra parte como procedente ou novação, configurando mera tolerância;

§3º. Este contrato poderá ser alterado pelas partes em acordo por meio de termos de aditivos, exceto quanto ao seu objeto, devendo as propostas de alteração ser acompanhadas de justificativa.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DO FORO:

Parágrafo Único - Fica eleito o foro da Comarca de Aracaju (SE), sede do CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas e controvérsias oriundas deste contrato, renunciando a CONTRATADA a qualquer outro que tenha ou venha a ter direito, por mais privilegiado que seja.

E assim, por estarem de pleno e inteiro acordo, assinam este Instrumento, para que produza todos os seus efeitos jurídicos.

Aracaju (SE), 16 de dezembro de 2022

GUSTAVO
RODRIGUES DE

PAULA:02447107161

Assinado de forma digital por
GUSTAVO RODRIGUES DE
PAULA:02447107161
Dados: 2022.12.19 11:29:12
-03'00'

"GUSTAVO RODRIGUES DE PAULA"
IPNET SERV. NUVEM E DESENV. DE SISTEMAS

"CARLOS FERNANDES DE MELO NETO"
PRESIDENTE - DESO



"EMERSON DANTAS MENEZES"
ADVOGADO/ASLC
DESO

"RICARDO PEREIRA S. DOS REIS "
DIRETOR GESTÃO CORPORATIVA

Protocolo de Assinatura(s)

O documento acima foi proposto para assinatura digital. Para verificar as assinaturas acesse o endereço <http://edocsergipe.se.gov.br/consultacodigo> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código de verificação: ESJO-TNW8-IYQN-8SQN



O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 21/12/2022 é(são) :

- Carlos Fernandes de Melo Neto - 21/12/2022 09:25:31
- Ricardo Pereira Simoes Dos Reis - 20/12/2022 11:31:07