



	CONTRATO	Nº 121/2020	DATA 24/11/2020
--	-----------------	--------------------	------------------------

CONVENENTE

CONSÓRCIO CONSENSO – PROCENGE/PCG - ENGENHARIA DE SISTEMAS LTDA

OBJETO

Prestação dos serviços de manutenção corretiva, preventiva e evolutiva do Sistema Integrado de Gestão de Serviços de Saneamento (GSAN).



CONTRATO Nº 121/2020

Contrato de Prestação de Serviços que entre si fazem a **COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO** e o **“CONSÓRCIO CONSENSO-PROCENGE”** cuja liderança será exercida pela firma **PCG – ENGENHARIA DE SISTEMAS LTDA (PROCENGE)**, 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, engº civil, inscrito no CNPF sob o nº 661.828.835-53 e seu Diretor de Gestão Corporativa **Ricardo Pereira Simões dos Reis**, brasileiro, casado, advogado, inscrito no CNPF sob o nº 601.372.825-91, e o **“CONSÓRCIO CONSENSO-PROCENGE”** cuja liderança será exercida pela firma **PCG – ENGENHARIA DE SISTEMAS LTDA**, com sede na Avenida Marquês de Olinda nº 182, Recife Antigo, Recife/PE, CEP 50030-000, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 09.831.033/0001-58, doravante denominada **CONTRATADA**, por seu representante legal, o Sr. **Ezequiel Jordão de Andrade**, inscrito no CNPF sob o nº **080.720.514-15**, bem como o Sr. **Carlos Elmano Rodrigues Ferreira**, inscrito no CNPF sob o nº 101.673.664-91, este último representando a consorciada **CONSENSO – SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA LTDA**, 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 execução dos serviços definidos e especificados na **CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO**, sendo que sua lavratura foi regularmente autorizada em despacho datado de 28.04.2020 do Senhor Presidente da DESO, em Processo Administrativo nº 64723/2020.

3. DO FUNDAMENTO LEGAL – Esta adjudicação decorre de licitação, nos termos e condições do Edital de **LICITAÇÃO PÚBLICA Nº 014/2020**, cujo resultado foi homologado em data de **08.10.2020** pelo Presidente, conforme consta do Processo Administrativo acima mencionado, submetendo-se as partes às disposições constantes da Lei nº 13.303/2016, às cláusulas e condições aqui estabelecidas pela CONTRATANTE.

CLÁUSULA I – OBJETO E VALOR CONTRATUAL

1.1 – CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO CORRETIVA, PREVENTIVA E EVOLUTIVA DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE SANEAMENTO (GSAN), EM USO NO DESO, CONTEMPLANDO A IMPLANTAÇÃO DO MÓDULO DE GERENCIAMENTO DE ORDEM DE SERVIÇO MÓVEL, E PROVER OS SERVIÇOS DE INTEGRAÇÕES COM PLATAFORMA CHATBOT COMO SERVIÇO PARA UTILIZAÇÃO DE DIVERSOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO, TAIS COMO WEBCHAT, FACEBOOK MESSENGER, APLICATIVO APP, WHATSAPP E TELEGRAM, E COM PLATAFORMA ANALYTICS COMO SERVIÇOS DE APRESENTAÇÃO DE VISÕES, INDICADORES, RELATÓRIOS E DASHBOARDS EM TEMPO REAL, PARA ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS, QUE PERMITAM DIAGNÓSTICO E AÇÕES IMEDIATAS.

1.2 – O valor global para a execução do objeto deste Contrato é de R\$ 1.899.960,00 (um milhão, oitocentos e noventa e nove mil novecentos e sessenta reais).

CLÁUSULA II – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

2. 1 - A empresa contratada deverá disponibilizar uma equipe de profissionais com experiência nas metodologias e tecnologias utilizadas no desenvolvimento do Sistema Integrado de Gestão de Serviços de Saneamento (GSAN) e com o domínio dos conhecimentos inerentes às diversas áreas que compõem a Área Comercial de empresas de Saneamento. Esta equipe deverá proceder às ações necessárias para a execução das atividades inerentes ao trabalho proposto, quais sejam:

2.1.1 - ASSISTÊNCIA TÉCNICA À OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO CORRETIVA E PREVENTIVA E DESENVOLVIMENTO COMPLEMENTAR (MANUTENÇÃO EVOLUTIVA) - A assistência técnica à operação, manutenção e desenvolvimento complementar dos sistemas deverá ocorrer durante todo o período da vigência do contrato contemplando principalmente: a manutenção preventiva; a manutenção corretiva; a complementação de programas para atender ou melhorar requisitos previstos na especificação técnica; assistência aos profissionais da **DESO** no uso das ferramentas de produção e; em especial, o sistema de gerenciamento de banco de dados adotado para cada empresa.

2.1.1.1 - Denomina-se aqui, **Manutenção Corretiva** de sistemas, a correção das falhas apresentadas pelo sistema e/ou funcionalidade, de modo que seja possível o seu retorno ao funcionamento normal.

2.1.1.1.1 - CONTRATO PARA NÍVEIS DE SERVIÇOS (SLA'S)

a) Tem por objetivo disciplinar os níveis de serviços de manutenção corretiva e atendimento, que serão executados após a implantação das versões homologadas do GSAN, bem como os prazos de execução e eventuais penalidades pelo atraso na execução dos serviços, conforme detalhado no Anexo C – Contrato de Níveis de Serviços – SLA's.

b) O programa de trabalho para execução das atividades descritas nesta etapa deverá compreender a disponibilização, pela empresa contratada, de um centro de apoio ao cliente, composto por uma equipe de profissionais qualificados nas respectivas áreas das consultas formuladas e que tenham participado do processo de customização, implantação e manutenção do sistema. Esta equipe deverá tratar das questões relacionadas a conteúdos ou à operação e funcionamento do sistema em uso.

c) Profissionais especializados em sistemas operacionais e nos recursos tecnológicos utilizados pelo sistema também devem fazer parte desta equipe. O atendimento deverá ser efetuado de forma remota online, via telefone e internet, durante todos os dias úteis, no horário das 8:00 às 18:00 horas.

d) Também deverão ser alocadas 40 (quarenta) horas técnicas, a cada dois meses, para assistência *in loco*, agendadas de comum acordo com o respectivo coordenador-gerente do projeto designado pela empresa, que deverá ser prestada por profissionais de Nível Sênior e que tenham necessariamente participado da customização, implantação e manutenção do sistema GSAN.

2.1.1.2 - Denomina-se serviço de **Manutenção Preventiva**, a série de procedimentos destinados a prevenir e evitar a ocorrência de falhas funcionais e paralisações do sistema, através de ajustes; bem como o proceder de melhorias em funcionalidades visando torná-las mais rápidas, seguras e mais funcionais.



2.1.1.3 - Desenvolvimento Complementar (Manutenção Evolutiva) - consiste em garantir a evolução do sistema, caracterizada por desenvolvimento de novas funcionalidades ajustando, gerando e criando funcionalidades que atendam às necessidades futuras das diversas áreas desta autarquia.

2.1.1.3.1 - A manutenção evolutiva será baseada no levantamento em horas, visando delimitar o escopo da contagem de fronteira da aplicação, e o consequente modelo de dados e funções do projeto. A partir deste modelo, alternativamente e a critério exclusivo da CONTRATANTE poderá se utilizar de métricas de mercado, ao seu critério, por equipes técnicas especificadas pela CONTRATANTE e da CONTRATADA. Quando observadas divergências na estimativa das demandas, poderá ser admitida a participação do mediador.

2.1.1.3.2 - A CONTRATADA deverá disponibilizar para o atendimento das demandas relativas à Manutenção Evolutiva um banco de horas técnicas, com 500 horas/mês, das quais, 200 horas/mês serão destinadas para o desenvolvimento do Módulo Operacional que será discutido junto à Diretoria de Operações da DESO. Todas as horas serão utilizadas apenas por demanda.

2.1.1.3.3 - Para cada demanda considerada de caráter evolutivo será negociada entre as partes a carga horária necessária para o seu atendimento. Os critérios utilizados nas estimativas deverão ser divulgados para avaliação da equipe responsável da CONTRATANTE. Após a aprovação da implementação da demanda contratada as horas acordadas serão abatidas do banco de horas.

2.1.1.3.4 - Todos os serviços desta modalidade a serem executados deverão ser precedidos de emissão de Ordem de Serviço, que deve:

- a) Conter a identificação do serviço contratado;
- b) Conter a descrição do serviço, assim como artefatos (documentos e diagramas), em anexos necessários à execução;
- c) Conter a quantificação na(s) unidade(s) métrica(s) definidas;
- d) Estabelecer seu cronograma e pontos de controle;
- e) Conter aprovação da área solicitante;
- f) Emissão de boletim de medição com atesto pelo coordenador e gerente de projetos;
- g) Outras informações julgadas necessárias.

2.1.1.3.5 - O processo para aprovação de uma demanda evolutiva contempla as seguintes etapas:

- a) Abertura da demanda pela contratante;
- b) Elaboração da proposta com a definição do escopo, Requisitos e Quantificação, pela CONTRATADA;
- c) Avaliação da Proposta, Ajustes e Aprovação da Proposta;

2.1.1.3.6 - Fica preestabelecido o tempo de execução e liberação da versão de cada etapa para aprovação de demandas evolutivas:

- a) Propostas com a quantificação inferior a 30 horas – até 05 dias úteis para cada etapa;
- b) Propostas com a quantificação superior a 30 horas e inferior a 80 horas – até 10 dias úteis para cada etapa;
- c) Propostas com quantificação superior a 80 horas – a combinar;

Obs.: O início da contagem dos prazos inicia-se no dia seguinte a conclusão da etapa anterior e a disponibilização para início da nova etapa, via sistema de acompanhamento de atividades.

2.1.1.3.7 - A CONTRATADA deverá apresentar as manutenções evolutivas solicitadas pela contratante no prazo acordado entre as partes, após a solicitação formal da demanda e aprovação do respectivo orçamento, de acordo com a ordem de prioridade definida pela contratante, caso a contratante não apresente a ordem de prioridade, a CONTRATADA deverá executar as tarefas na ordem cronológica da entrega (data da abertura).

2.1.1.3.8 - Fica preestabelecido que as propostas aprovadas e priorizadas pela contratante até o dia 30 do mês corrente, cuja quantificação total não exceda o dobro das horas previstas para utilização mensal, deverão ser implementadas e disponibilizadas na versão evolutiva do mês seguinte ao da solicitação, sendo este prazo de no máximo 30 dias para o atendimento das demandas do mês. As demais situações deverão ser discutidas e acordadas entre as partes.

2.1.1.3.9 - No caso de o prazo definido não ser cumprido o motivo e a justificativa do atraso devem ser registrados no software de gestão de atendimento e a contratante a contratada, para negociação de novo prazo, podendo incorrer em sanções à CONTRATADA.

2.1.1.3.10 - Respeitadas as necessidades da CONTRATANTE e dentro do limite de saldo contratual, a alocação das Ordens de Serviços à CONTRATADA dar-se-á de forma gradativa, devendo esta, em função do volume total de serviço estimado estar preparada para atender as solicitações da CONTRATANTE.

2.1.2 - CRITÉRIOS PARA UTILIZAÇÃO DO BANCO DE HORAS

2.1.2.1 - A CONTRATADA deverá garantir a alocação mensal mínima para atendimento de 1/5 do quociente de divisão do total de horas do banco, tendo como divisor o total de meses disponíveis no contrato, ou seja, a produtividade mínima deve respeitar a seguinte equação:

$$\text{PROD} = (\text{BANCO DE HORAS} / \text{QTD MESES CONTRATO}) / 5$$

Que na prática, fica da seguinte forma:

$$\text{PROD} = (6000 / 12) / 5, \text{ sendo PROD} = 100$$

2.1.2.2 - Sendo a variável PROD a produtividade mínima disponível para atendimento mensal. A CONTRATANTE não se responsabiliza e nem assume qualquer ônus para que a CONTRATADA garanta o cumprimento desta meta.

2.1.2.3 - Pactua-se que o cumprimento do Termo de Referência estará condicionado à aprovação do volume de horas (PROD) dentro da referência. O cumprimento das horas deverá respeitar a prioridade estratégica da CONTRATANTE. Para esse tipo de intervenção, uma proposta técnica e comercial deverá ser submetida à análise da CONTRATANTE para que seja faturada com base no valor da hora, estabelecido em Contrato, conforme uma estimativa previamente aprovada pela equipe técnica da CONTRATANTE.

2.1.2.4 - Como contrapartida, para garantir o cumprimento da produtividade, a CONTRATANTE se compromete com a aprovação do volume de horas calculado no mês e, em casos onde não houver aprovação do volume, a CONTRATANTE garantirá o pagamento dos 100% do volume definido na variável PROD.

2.1.2.5 - Suporte Técnico de Administração do Banco de Dados - Os Serviços de Administração de Banco de Dados visam garantir a disponibilidade, estabilidade e performance do banco de dados do sistema bem como sua integridade, através da prática consistente de procedimentos de gestão com foco na camada de aplicação que envolve o SGBD – Sistema Gerenciador de Banco de Dados.

2.1.2.6 - Suporte Técnico ao Ambiente Tecnológico do Sistema - Os Serviços de Apoio e Suporte Técnico ao ambiente operacional visam manter ativo, seguro e disponível o ambiente de software sobre o qual o sistema é executado, atendendo às características e condições especificadas em regime de tempo integral (sete dias por semana, vinte e quatro horas por dia), com valores de sobreaviso, horas extras e custos de comunicação incluídos na proposta, através de suporte remoto ou presencial, e quais sejam:

- a) Prover apoio, suporte técnico e operacional ao ambiente tecnológico do Sistema GSAN, envolvendo servidor de aplicação e outros recursos necessários ao funcionamento do mesmo;
- b) Prover apoio, suporte técnico e operacional aos profissionais responsáveis pela operação e funcionamento do sistema GSAN;
- c) Definir a política de backup/restore incluindo os dados necessários para a recuperação do sistema em caso de problemas com os servidores;
- d) Monitorar a utilização de recursos dos servidores, informando, quando houver necessidade de atualização de discos, storage, memória, processador etc. No entanto, não é obrigação da CONTRATADA dar suporte ao hardware e sistema operacional utilizados na composição da solução sistêmica;
- e) Manter monitoramento ativo sobre a disponibilidade dos serviços, com notificações via SMS caso os recursos envolvidos suportem-na;
- f) Prover aplicação para registro e acompanhamento de solicitações de atendimento via Web;
- g) Atendimento telefônico no horário comercial;
- h) Dar ciência à CONTRATANTE, para o sistema em questão, quanto a qualquer anormalidade que seja verificada na execução dos serviços;
- i) Guardar sigilo quanto aos dados e informações fornecidos e/ou coletados durante a execução dos serviços.

2.1.2.7 - Suporte Técnico e Atendimento aos Usuários do Sistema - Os serviços de apoio e suporte técnico aos usuários visam disseminar e fortalecer o uso do sistema GSAN na CONTRATANTE, possibilitando a sua utilização de forma mais produtiva e em toda a sua plenitude, pelos mais diversos usuários. São eles:

- a) Atender e esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso do sistema GSAN;
- b) Prover o apoio e suporte técnico a equipe de profissionais de TI, no que concerne a análise, especificação e implementação de alterações de funcionalidades e/ou desenvolvimento de novas funcionalidades, com o uso das tecnologias e metodologias de desenvolvimento de sistemas adotadas pelo GSAN;
- c) Apoiar a equipe de disseminadores no reforço para treinamento dos usuários;
- d) Prover o apoio no manuseio e na análise das informações fornecidas pelo sistema nas diversas áreas usuárias do sistema GSAN, principalmente as informações de caráter gerencial;

e) Apoiar a formação e disseminação da cultura de utilização ampla dos recursos disponibilizados pelo novo sistema em todas as áreas usuárias do Sistema GSAN da empresa, tais como: área comercial, planejamento, planejamento comercial, tesouraria, financeira, contabilidade e operacional. Este trabalho tem por objetivo atingir os diversos níveis de usuários do sistema GSAN: diretores, gerentes, coordenadores, chefias e simples usuários.

f) Também serão alocadas 40 (quarenta) horas técnicas trimestrais para Gestão Administrativa e Operacional do contrato, Assistência Técnica Operacional e Transferência de Tecnologia in loco, agendadas, em comum acordo, com o respectivo coordenador-gerente do projeto designado pela DESO, que deverá ser prestada por profissionais de Nível Sênior e que tenham necessariamente participado do desenvolvimento e implantação do sistema GSAN sem custos à contratante.

g) Entende-se como Transferência de Tecnologia – A transferência de conhecimentos relacionados ao detalhamento do sistema no que se refere ao funcional, operacional e conceitual. Quando o repasse demandar base documental, será utilizada a documentação existente. Caso a demanda exija geração de material didático e/ou de apoio específico, esta deverá ser considerada como manutenção evolutiva, sendo necessária a aprovação de orçamento prévio.

2.1.2.8 - Metodologia de Manutenção:

a) Os códigos-fontes do Sistema GSAN deverão estar disponíveis em repositório, no padrão GIT, com acesso disponibilizado para a DESO, possibilitando a qualquer momento a geração pela DESO de ambiente próprio de processamento do GSAN, em instalação de sua escolha. O método de acesso poderá ser através da Internet ou de link dedicado.

b) Quando da atualização do sistema GSAN a CONTRATADA deverá atualizar a Documentação de Desenvolvimento e de usuário, tais como: manuais, tutoriais, ajuda etc.

2.1.2.9 - Disponibilização e compartilhamento com a comunidade:

a) A CONTRATADA deverá disponibilizar o código fonte do GSAN em repositório, no padrão Git, próprio ou do Portal do Software Público Brasileiro da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento.

b) No caso de utilização de repositório próprio, a CONTRATADA deverá disponibilizar para a CONTRATANTE acesso a este repositório, possibilitando a qualquer momento a geração de ambiente próprio de processamento do GSAN, em instalação de sua escolha, similar ao utilizado pela CONTRATADA na dos serviços contratados.

c) Não será aceita apenas a disponibilização do código fonte. Deverão ser sempre registrados as solicitações (issues) e comentários referentes a alteração do código fonte, junto a cada solicitação, permitindo, assim, o entendimento por parte da CONTRATADA das respectivas mudanças no código fonte, ou mesmo, novos desenvolvimentos. As soluções das solicitações deverão estar associadas ao código fonte do repositório Git, com o respectivo número da solicitação (issue).

2.1.2.9 - Integração plataforma CHATBOT como serviço - A CONTRATADA deverá disponibilizar plataforma como serviço para operação do Chatbot, para suportar funcionalidades COMO SERVIÇO DE CHATBOT. Com o objetivo de democratizar o acesso a todos os serviços de empresas de utilidade pública, integrando seus mais diversos setores e liberando o SAC das empresas de demandas mais pontuais, relativas aos serviços mais solicitados, a principal ideia da plataforma Chatbot é fomentar um espaço de apoio ao cidadão, oferecendo um atendimento

to integrado, a partir de uma tecnologia inovadora e eficiente de conversação via inteligência artificial. Para isso, as finalidades da plataforma são:

- a) Disponibilizar chats que estimulam o cliente a interagir com a empresa, agregando valor à marca e funcionando vinte e quatro horas por dia; sete dias por semana, para oferecer um atendimento particularizado para cada cliente;
- b) Aumentar a oferta de canais de acesso dos serviços públicos aos clientes, com impactos positivos no indicador de relacionamento ao disponibilizar os serviços nas plataformas Web, Facebook Messenger, Telegram e WhatsApp;
- c) Reduzir custos relacionados ao atendimento presencial, pois transforma clientes presenciais em usuários online, disponibilizando opções de serviço que liberam os atendentes presenciais para a resolução de casos mais complexos, garantindo a satisfação do cliente;
- d) Manter múltiplos chats (avatars com nomes distintos e atendendo serviços diferentes) a partir de uma plataforma centralizada permitindo que sejam criadas campanhas específicas em períodos sazonais;
- e) Democratizar as escolhas, contendo custos e garantindo a qualidade dos serviços, além de reduzir os riscos da falta de comunicação.
- f) Viabilizar o transbordo do serviço para o atendimento humano de forma que situações estratégicas para as empresas possam ser avaliadas e/ou conduzidas por um atendente presencial.
- g) Quanto à segurança, a plataforma Chatbot deverá controlar o acesso ao chat, permitindo a interação apenas de clientes autorizados, que consumirão serviços previamente definidos, localizados de qualquer sistema das empresas. São elas que definem quais domínios terão acesso ao aplicativo, evitando o uso do Chatbot em endereços sem autorização. Para o acesso à conversação com o avatar, poderá ser solicitado do cliente um dado de confirmação, que tanto pode ser um número de CPF/RG, quanto um número de identificação do bem, móvel ou imóvel, ou outro dado à escolha da empresa.
- h) Essa adaptação será feita através de um software que reproduz diálogos, conversando com os clientes em uma interface simples, criada para que quem insira informações receba respostas específicas, mapeadas a partir da automatização de processos de negócio. Assim, o Chatbot traduz os dados digitados pelo cliente e devolve um valor de resposta padronizado, alinhado aos processos da empresa e interagindo mediante a identificação de palavras-chave, que disparam respostas e direcionamentos precisos para a solução rápida da solicitação do cliente.

2.1.3 - OBJETIVO

2.1.3.1 - Um dos objetivos da presente licitação é que a empresa licitante vencedora do certame disponibilize uma PLATAFORMA CHATBOT COMO SERVIÇO para suportar a área de relacionamento com o usuário de serviços de utilidade pública.

2.1.3.2 - Esse Termo de Referência estabelece que a plataforma Chatbot atenda aos seguintes critérios: uma ferramenta que utiliza inteligência artificial para simular conversas com usuários em ambientes como sites ou aplicativos, interpretando dados digitados e oferecendo soluções ligadas à busca, atendimento, compras de produtos, serviços e até transações financeiras. Suas respostas aos estímulos do contexto dependem de algoritmos de aprendizagem que se utilizam de uma base (interna ou externa) de dados armazenados com o fim de interpretá-los para responder perguntas e tirar conclusões.

2.1.3.3 - Plataformas Chatbot possuem uma plasticidade de adaptação a novas interações, além da habilidade de constatar padrões. É este aprendizado de máquina que aperfeiçoa o Chatbot constantemente, partindo de uma chave de respostas pré-definidas para atingir o ponto a partir do qual o registro de comportamentos de uso da interação passa a retroalimentar os algoritmos capazes de estabelecer relações. Personalização do atendimento, investimento em linguagem natural, facilidade de manutenção, dinamismo e segurança são algumas das premissas da plataforma.

2.1.3.4 - O Chatbot, objeto do Termo de Referência, deverá reproduzir diálogos durante seu contato com usuários em uma interface na qual, quem digita informações, recebe respostas específicas, mapeadas a partir da automatização de processos de negócio da empresa. Assim, ele traduzirá os dados digitados, devolvendo um valor de resposta padronizado. O Chatbot funcionará a partir de um modelo de conversação que compreenderá os fluxos de negócio das empresas, aliados a uma linguagem performática de interação com o usuário. Neste sentido, o software utilizará as mais modernas práticas de UX Writing (textos redigidos que servem de ponte entre a experiência do usuário e qualquer interface digital) para conceder ao produto uma personalidade adequada à mensagem institucional da empresa, atrelada à definição de sua voz e dos seus tons de voz. Tal definição tem o objetivo de manter a naturalidade da interação e está atrelada às estratégias de transmissão do conteúdo, que buscam manter o usuário engajado até o final do atendimento.

2.1.3.5 - Quase todos os processos de uma empresa obedecem a uma rotina previamente estabelecida, passível de ser tratada diretamente via Chatbot. Nesse caso, o Chatbot interagirá mediante a identificação de palavras-chave, que disparam respostas e direcionamentos precisos para a solução rápida da solicitação. Para tanto, o modelo de conversação do Chatbot será conformado pela antecipação das mais diversas e possíveis intenções dos usuários, expressas durante sua digitação. Essas intenções serão relacionadas a entidades que disparam os diferentes fluxos de conversação, condizentes com as regras de negócio das empresas. Exemplo: caso o usuário digite na janela a frase "não recebi a fatura", o Chatbot entenderá a intenção previamente classificada "não recebi" em relação à entidade também classificada "fatura" disparando um processo de envio de segunda via de conta. Em outras palavras: o Chatbot estará apto a compreender que a "entidade" é sobre o que a "intenção" se refere e agir de acordo. Além disso, o disparo do processo conduzirá o usuário para as ações que o fluxo de negócio da empresa necessita que sejam tomadas, garantindo o comprometimento e a conclusão bem-sucedida do acesso ao serviço.

2.1.3.6 – DETALHAMENTO A plataforma Chatbot em questão deverá suportar a criação de múltiplos chatbots para atender diferentes serviços, conforme a necessidade estratégica da CONTRATANTE e através de ferramenta de alto nível, diferenciando os chatbots por avatar e nome, podendo direcioná-los para consumir serviços de diferentes fontes de repositório de serviço. A plataforma deverá suportar as funcionalidades a seguir:

2.1.3.6.1 – Controle de quantidade de atendimentos com sucesso:

a) A base para a apuração dos custos da plataforma deverá ser por consumo de serviço com sucesso, o que na prática representa a completude do fluxo do serviço até o final. Por exemplo, caso o cliente solicite uma segunda via de um débito que, ao final do ciclo do serviço, o chatbot entregue um link para um PDF, somente quando o fluxo chegar nesse ponto é que deveremos contabilizar o sucesso.

2.1.3.6.2 – Canais de Atendimento:

a) Suportar múltiplos canais de atendimento, sendo o Webchat, Facebook Messenger, Telegram e Whatsapp, canais de entrada para serem utilizados conforme a necessidade estratégica da CONTRATANTE;

b) Na eventualidade de se optar pelo uso de um canal exclusivo que gere custo extra pelo acesso, seja por usuário, mensagem ou sessão de uso por tempo limitado, o custo deverá ser repassado para a CONTRATANTE pela CONTRATADA de acordo com o modelo de monetização praticado pelo canal, como exemplo podemos citar o uso do serviço WhatsApp gerido pelo Facebook ou mesmo serviços de SMS gerido pelas Operadoras de Telecom.

2.1.3.6.3 – Inteligência artificial:

a) O chatbot deverá ter a capacidade de responder as dúvidas e direcionar o usuário para o serviço adequado através da Interpretação da linguagem natural das pessoas que utilizarem a plataforma buscando utilizar um serviço.

2.1.3.6.4 – Modelo de Aprendizado:

a) A plataforma deverá disponibilizar funcionalidade para o cadastro de perguntas, respostas e intenções de forma que o chatbot possa aprimorar seu vocabulário de conversação.

2.1.3.6.5 – Dashboards Analytics: A plataforma deverá disponibilizar uma área com dashboards que apresentem os indicadores relevantes de uso dos diferentes chatbots, contendo no mínimo as seguintes informações:

- a) Quantidade de acessos por serviços;
- b) Quantidade total de acessos;
- c) Quantidade de acessos únicos;
- d) Quantidade de consumo de serviço com sucesso;
- e) Quantidade de abandono de serviço;
- f) Quantidade de avaliações positivas e negativas por serviços;
- g) Quantidade de acessos por domínios autorizados e não autorizados;
- h) Gráfico com os navegadores mais utilizados para acesso ao chatbot;

2.1.3.6.6 – Controle de Exibição por domínio e canais:

a) A plataforma deverá dispor de recurso para habilitar ou desabilitar a exibição do chatbot em qualquer domínio da Internet de forma transparente através de interface web, sem nenhuma dependência externa, portanto, o recurso deve controlar que somente os domínios explicitamente declarados serão autorizados para renderizar o chatbot, de forma que não seja possível a exibição do chatbot em domínios não autorizados e desconhecidos. Essa funcionalidade tem por objetivo a preservação da segurança do usuário do chatbot bem como da imagem da DESO para que não tenha sua marca atribuída a domínios da Internet sem qualquer relação explícita e conhecida com a CONTRATANTE.

2.1.3.6.7 – Controle de Disponibilidade de Serviço:

a) Os serviços que serão disponibilizados na plataforma, originados dos provedores de serviço da CONTRATANTE, deverão dispor da funcionalidade de habilitar e desabilitar o serviço por Chatbot e canal de comunicação o que, portanto, significa possibilitar ativar o consumo de um serviço para o canal webchat e desativá-lo para o canal Facebook Messenger, por exemplo. A ativação pode ser feita a qualquer tempo e a disponibilidade do serviço em produção deve responder imediatamente ao comando de ativação e desativação realizado na plataforma, na área de gestão.

b) Deve ser ofertado na modalidade de software como serviço, o que representa na prática que não há nenhum compromisso ou necessidade de investimento em ativos físi-

cos de hardware ou mesmo investimento em aumento de capacidade da infraestrutura da nuvem, uma vez que o serviço deverá contemplar os recursos tecnológicos necessários para ofertar o uso dentro dos critérios de qualidade explicitamente descritos nesse Termo de Referência que atende aos padrões de usabilidade, segurança da informação e experiência já propostos pelo mercado.

2.1.4 - REQUISITOS DE QUALIDADE DA PLATAFORMA

2.1.4.1 - Faz-se necessário diante das necessidades de atendimento aos padrões de qualidade, a definição dos limites de qualidade que devem ser cumpridos pela contratante de forma que a população que fará uso dos serviços através da plataforma não seja prejudicada por falhas técnicas e problemas operacionais. Tais limites estão descritos a seguir agrupados por atributos de qualidade:

2.1.4.1.1 - USABILIDADE E DESEMPENHO

a) O chatbot, quando publicado através do canal webchat, deverá funcionar sem limitações nos 3 (tres) navegadores de Internet líderes de mercado, ou seja, os navegadores mais utilizados pelo mercado garantindo o funcionamento de qualquer experiência de uso ofertada pelos serviços que atendam ao padrão estabelecido pela WEB, W3C.

b) O tempo de renderização do chatbot através do canal webchat, que significa na prática o intervalo de tempo em que o chatbot é exibido na página da CONTRATANTE, considerando o momento que o domínio é requisitado pelo usuário e a página faz a requisição para o serviço responsável pela chamada do chatbot até que interface seja exibida e o assistente esteja preparado para receber as solicitações dos usuários não deverá ultrapassar sete segundos.

c) A plataforma deverá suportar, sem perda de desempenho aparente, a conexão simultânea de 1000 (um mil) usuários.

2.1.4.1.2 - SEGURANÇA: CONFIDENCIALIDADE E AUTENTICIDADE

a) O chatbot deverá implementar a forma de autenticação sugerida pelo repositório oficial do serviço que se deseja consumir, neste sentido o mecanismo na plataforma Chatbot deverá implementar a autenticação através de tecnologias modernas e seguras que garantam a origem da solicitação de autenticação, utilizando estratégia de tokens, com serviço de gerenciamento de API, informações críticas ofuscadas através de criptografia assimétrica, utilizando os conceitos de chaves públicas e privadas. Portanto somente um chatbot autorizado terá acesso aos serviços disponibilizados nos repositórios oficiais.

b) Todas as informações de propriedade de usuário consumidor dos serviços que venham a ser ofertados pelo chatbot deverão respeitar o termos de uso e política de privacidade publicada pelo CONTRANTE respeitando a lei 13.709/2018 que trata questões sobre a responsabilidade das empresas quanto às informações pessoais dos consumidores, também conhecida como LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

2.1.4.1.3 - DISPONIBILIDADE E TOLERÂNCIA A FALHAS

a) A plataforma Chatbot deverá estar disponível em 99,68% do tempo vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, estabelecendo um expediente de quinze horas corridas, contudo qualquer indisponibilidade nesse período, ainda que dentro da fração tolerável, não poderá ocorrer sem prévio aviso da CONTRATADA para os responsáveis na CONTRATANTE em 95% dos casos.

- b) A plataforma Chatbot deverá notificar o consumidor na ocasião da indisponibilidade do provedor dos serviços, uma vez que esse provedor será de responsabilidade da CONTRATANTE e, por ventura, poderá sofrer com manutenções preventivas, atualizações ou incidentes que estão fora do controle da plataforma Chatbot objeto desse Termo.

2.1.4.2 - Integração Plataforma ANALYTICS como Serviço de apresentação de Visões, Indicadores, Relatórios e Dashboards em Tempo Real

2.1.4.2.1 - A CONTRATADA deverá disponibilizar uma plataforma Analytics como serviço para apresentar visões, indicadores, relatórios e dashboards de informações em tempo real, apresentando visões específicas de todos os módulos do sistema, em plataforma WEB, e que atenda às seguintes especificações:

- a) Disponibilizar gestão de segurança de acesso, permitindo ao administrador a determinação de acessos prioritários por módulos e visões, bem como por profundidade de filtros.
- b) Possibilitar análise multidimensional de fatos administrados pelo Sistema de Controle Operacional;
- c) Possuir tecnologia que permite manipular e analisar um grande volume de dados sob múltiplas perspectivas, baseada em cubos com sincronização automática;
- d) Importação e Exportação de visões em XML;
- e) Permita a criação rápida de novos dashboards, mediante solicitação requisitada em processo formal.
- f) Permita ao usuário a criação de painéis personalizados para que este possa agrupar informações de seu interesse.
- g) Armazenar com proteção de acesso, para possível reutilização, os modelos de visões, análises, relatórios, indicadores e gráficos customizados pelo usuário Gestor;
- h) Permita a pesquisa rápida por gráficos preexistentes.
- i) Seja responsiva para acesso em diferentes dispositivos móveis através do navegador, independentemente da plataforma móvel.
- j) Que possibilite a conexão em diferentes fontes de dados, diferentes do GSAN, para que seja possível montar dashboards com composições de informações destas diferentes fontes.
- l) Que seu modelo de autenticação seja transparente e integrado ao sistema comercial, de forma que não seja necessário manipular credenciais em diferentes acessos.
- m) Gerar no mínimo os seguintes indicadores de desempenho de acordo com a descrição abaixo:

1) Obter Dados Comerciais;

- Para cada Localidade, obter:
- Ligações Totais;
- Ligações Medidas;

- Economias Totais;
- Consumo Medido;
- Consumo Estimado;
- Ligações Totais de Esgoto;
- Ligações Suprimidas;
- Ocorrências em Hidrômetros;
- População Urbana (É necessário que a informação passe a constar no GSAN);

2) Obter Dados para Geração de Indicadores;

2.1) Indicadores de Gestão Operacional:

- Substituição de ramais (Quantidade);
- Número de rompimentos consertados em rede (número/100km/ano);
- Número de vazamentos consertados em ramais (Número/1000ramais/ano);
- Número de vazamentos consertados, no prazo e fora do prazo;
- Número de rompimentos consertados, no prazo e fora do prazo;
- Prazo médio de conserto de vazamentos;
- Prazo médio de conserto de rompimentos;
- Tarifa média de água;
- Quantidade de Reclamações de serviços para cada 1000 ramal (no de reclamações(todos os tipos)/1000/ramais/ano);
- Reclamações sobre pressão(%);
- Reclamações sobre continuidade do serviço (%);
- Reclamações sobre qualidade da água (%);
- Reclamações sobre vazamentos de água (%);
- Consumo Per Capita;

2.2) Indicadores do SNIS:

- Tarifa média de água;
- Tarifa média de esgoto;
- Índice de evasão de receitas;
- Participação da receita operacional direta de água na receita operacional total;
- Participação da receita operacional direta de esgoto na receita operacional total;
- Participação da receita operacional indireta na receita operacional total;
- Densidade de economias de água por ligação;
- Índice de hidromedicação;
- Índice de micromedicação relativo ao volume disponibilizado;
- Índice de perdas de faturamento;
- Consumo medido por economia;
- Consumo de água faturado por economia;
- Extensão da rede (km) de água por ligação;
- Índice faturamento de água;
- Participações economias residenciais de água no total das economias de água;
- Índice de micromedicação relativo ao consumo;
- Índice de perdas por ligação;
- Índice de consumo de água;
- Consumo médio de água por economia;
- Índice de atendimento total de água;
- Índice de atendimento urbano de esgoto referido aos municípios atendidos com água;
- Índice de atendimento urbano de esgoto referido aos municípios atendidos com esgoto;
- Duração média dos reparos de extravasamentos de esgotos;
-

2.1.4.2.2 - Módulo de Gestão de Ordens de Serviço de Campo Mobile - A CONTRATADA deverá disponibilizar um App integrado ao GSAN que acompanhe as ordens de serviço que controlam as demandas de campo, com base nos seguintes aspectos descritos a seguir:

- a) O módulo para acompanhamento de ordens de serviço operacionais deverá ser desenvolvido para equipamento Smartphone atualizado, que alimenta (e é alimentado) com dados do movimento das ordens de serviço a partir do sistema GSAN, visando à atualização das bases de dados do GSAN.
- b) O módulo deverá ser compatível com ANDROID 4.1 ou superior, e deverá ser desenvolvido para ser executado em Smartphones modernos. Sua função será acompanhar a execução das ordens de serviço operacionais.
- c) Transmissão de Envio e Recebimento Automática utilizando-se de Webservices específicos;
- d) Permitir alteração da sequência das ordens de serviços por equipe;
- e) O sistema deverá possuir recursos que permitem a finalização automática das ordens de serviço, já integrando as operações comerciais (instalação hidrômetro, ligação, corte), gerando débitos e finalizando registros de atendimento. O aplicativo para Android será responsável pelo controle e acompanhamento da execução das Ordens de Serviços em campo.
- f) A partir desse aplicativo, deve ser possível ir a campo com todas as informações referentes aos serviços que serão executados sem a necessidade de papel.
- g) Neste módulo o usuário deverá controlar todas as etapas de execução de uma Ordem de Serviço, tais como tempo de execução, material utilizado, valas e dados da rede.
- h) O sistema GSAN deverá estar apto a gerar e transmitir o movimento das ordens de serviço correspondentes para o Smartphone, permitindo à equipe de campo efetuar o acompanhamento e o registro da execução, retornando ao GSAN o resultado da execução das respectivas ordens de serviço, para que sejam efetuadas as atualizações cabíveis nas bases de dados corporativas.
- i) O fluxo operacional deverá respeitar as premissas descritas a seguir, de forma que o processo de negócio respeite as regras e especificidades desta autarquia, como segue:
- j) O primeiro passo será a possibilidade de Informar Calibragem, que pertence ao módulo Atendimento ao Público. Neste passo, o sistema deverá dispor de funcionalidade que viabilize informarmos a calibragem para a priorização de ordens de serviço na programação automática, considerando no mínimo as variáveis que possam ser ponderadas e que tratem, pelo menos: distância, diâmetro da tubulação, quantidade de reiterações do serviço, quantidade de reincidências do serviço, o tempo em aberto sem atendimento e o tipo de serviço relacionado.
- l) No segundo passo, Informar Importância do Logradouro, também pertencente ao módulo Atendimento ao Público, definimos a importância do logradouro bairro para as equipes em campo, de forma que a distribuição das ordens de serviço leve esse parâmetro em consideração na distribuição automática.

m) O terceiro passo é Tipo de Serviço Inserir/Manter, que pertence ao módulo Atendimento ao Público. Neste passo, inserimos, mantemos, excluimos ou atualizamos os serviços que farão parte da programação automática das equipes em campo.

n) O quarto passo é Definir Importância do Serviço, que pertence ao módulo Atendimento ao Público. Neste passo, para cada tipo de serviço, definimos um grau de importância, em uma escala de 1 a 4. A informação do grau de importância é essencial para o acompanhamento em campo das ordens de serviço, uma vez que define a prioridade do logradouro.

o) No quinto passo, Inserir/Manter Equipe, também pertencente ao módulo Atendimento ao Público, inserimos ou mantemos as equipes, possibilitando o gerenciamento dos serviços executados e em andamento.

p) O sexto passo é Definir Usuários para Acompanhamento Equipes, que pertence ao módulo Atendimento ao Público. Neste passo, definimos, para cada usuário, as equipes que ele acompanhará no atendimento e distribuição das ordens de serviço.

q) Os seis primeiros passos acima têm a função de configurar o sistema com os dados necessários para as equipes trabalharem em campo. Agora, no sétimo passo, damos início ao processo do módulo BATCH, depois que todas as configurações tiverem sido realizadas. Este processo é o de geração dos arquivos via programação automática dos roteiros de acompanhamento de serviço. Seu objetivo será o estabelecimento de uma rotina que automatize a distribuição de ordens de serviço entre as equipes em campo.

r) Caso o arquivo de programação precise de atualização, seguimos os passos do subsistema Acompanhar Arquivo da Programação de Roteiro já existente no GSAN.

s) Caso o arquivo de programação não precise de atualização, baixamos o arquivo em campo e, em seguida, executamos os serviços programados automaticamente.

2.1.4.2.3 - Quando formos encerrar o roteiro, o sistema verificará se existe sinal de internet. Caso afirmativo, as ordens de serviço são encerradas automaticamente e o roteiro é finalizado. Caso contrário, o usuário deverá ter condições de encerrar o roteiro de forma offline, gerando um arquivo compactado (extensão.zip) que deve ser enviado ao GSAN. Por sua vez, o GSAN se encarregará de efetuar a importação do arquivo, procedendo com o encerramento das ordens da equipe, finalizando o roteiro.

a) Os principais serviços que são contemplados pelo aplicativo são:

- Serviços relacionadas a Manutenção de Rede ou Ramal;
- Serviços relacionadas a Manutenção de Estação Elevatória;
- Serviços relacionadas a Ampliação de Rede;
- Serviços relacionados a Corte ou Supressão;
- Serviços relacionados a Ligação Nova;
- Serviços relacionados a Instalação de Hidrômetro;
- Serviços relacionados a Substituição de Hidrômetro.

b) O Módulo deve compreender, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- Receber a ordem de serviço em campo;
- Execução de Ordens de Serviço em Campo;
- Informar Dados dos Serviços Executados;
- Coletar Informações Geográficas do Local de Execução do Serviço;



- Finalizar Ordens de Serviço;
- Registro de Fotos das Ordens Executadas;
- Permitir a inclusão de materiais utilizados nos serviços;
- Abrir O.S avulsas em campo.

CLÁUSULA III – EQUIPE TÉCNICA MÍNIMA

3.1 - CARACTERIZAÇÃO DAS EQUIPES - Para a execução dos serviços, a empresa contratada obriga-se a oferecer profissionais capacitados para o desempenho das atividades objeto do Termo de Referência, quais sejam:

3.1.1 - Serviços de Coordenação de Projetos - Serviço a ser prestado por profissional de nível superior com experiência comprovada em coordenação de projetos de TI.

3.1.2 - Serviços de Gerência de Projetos - Serviço a ser prestado por profissional de nível superior com experiência comprovada em gerência de projetos de TI, plataforma Java, Banco de Dados PostGreSql.

3.1.3 - Serviços de suporte técnico do ambiente - Serviços a serem prestados por profissionais com experiência na prestação de serviços de suporte técnico do ambiente operacional (Linux, Java, PostgreSQL etc.).

3.1.4 - Serviços de Administração de Banco de Dados - Serviços a serem prestados por profissionais com experiência comprovada em administração do banco de dados PostgreSQL.

3.1.5 - Serviços de Análise de Sistemas - Serviços a serem prestados por profissionais de nível superior com experiência comprovada em análise de sistemas, utilizando UML, bem como experiência comprovada em desenvolvimento de sistemas para a administração pública.

3.1.6 - Serviços Desenvolvimento Web - Serviços a serem prestados por profissionais com experiência comprovada em desenvolvimento de sistemas utilizando arquitetura Linux, Java, PostgreSQL etc., com experiência em desenvolvimento de aplicações para a Web no ambiente especificado.

CLÁUSULA IV – DO RECURSO FINANCEIRO, DOS PRAZOS, LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E GESTÃO DO CONTRATO

4.1 - Para os pagamentos decorrentes deste Contrato, a DESO utilizará recursos provenientes da **Receita Própria da DESO – Rubrica 10**.

4.2 - O prazo de execução é **12 meses** a partir da emissão da Ordem de Serviço. Os serviços são de natureza contínua e o prazo de execução poderá ser renovado por iguais períodos, até o limite de 5 anos, nos termos da lei 13.303/2016 Art. 71 e do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DESO Art. 140.

4.3 - O prazo para execução opera como obrigação temporal para a entrega dos serviços, ou seja, é o período em que, findo, deverá a CONTRATADA entregar o objeto, sob pena de operar-se sua mora (por óbvio, se culpa sua houver).

4.4 - A CONTRATADA com domicílio no Estado de Sergipe, será convocada, para a assinatura das 02 (duas) vias do Contrato, devendo fazê-lo em 05 (cinco) dias úteis, sob pena de decair o seu direito à contratação, além de sujeitá-la às penalidades previstas na Licitação originante deste Instrumento.

a) Para a CONTRATADA com domicílio fora do Estado de Sergipe, será enviada ao endereço de email fornecido pela mesma, a mídia digitalizada do Contrato no formato PDF, que deverá ser assinada em 02 (duas) vias, cuja devolução de ambas deverá ocorrer em até 10 (dez) dias úteis.

4.5 - LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS: Para execução dos serviços/trabalhos, objeto deste contrato, poderão ser utilizadas as instalações da empresa CONTRATADA e, eventualmente, em casos de necessidade, as instalações da DESO.

4.6 - GESTÃO DO CONTRATO: O gestor do contrato será o coordenador da equipe da DESO responsável pela coordenação, acompanhamento e gerenciamento das atividades inerentes a este edital, pela DESO, a quem caberá acompanhar e fiscalizar a fiel observância das disposições do contrato;

4.7 - Na hipótese de serem constatadas deficiências na execução dos serviços, o gestor do contrato fará um relatório comunicando as falhas ocorridas, com cópia para a CONTRATADA, visando à imediata correção das irregularidades apontadas, sem prejuízo de aplicações das penalidades previstas no contrato.

CLÁUSULA V – DOCUMENTAÇÃO

5.1 – Quando da assinatura deste instrumento, a Contratada deverá apresentar a Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União abrangendo as Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros (INSS) o CRF (FGTS), a Certidão Trabalhista (CNDT) e a Certidão de Tributos Municipais (ISSQN), dentro do prazo de validade, sob pena de decair o seu direito à contratação.

CLÁUSULA VI – SUBCONTRATAÇÃO E ALTERAÇÃO SUBJETIVA

6.1 – Será vedado à CONTRATADA subcontratar o presente Contrato, no todo ou em parte a terceiros, sem autorização prévia do Diretor-Presidente da DESO.

6.2 – É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do Contrato.

CLÁUSULA VII – OBRIGAÇÕES/RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

7.1 - A CONTRATADA obriga-se, além dos deveres a ela inerentes previstos no Edital e no contrato, a cumprir as seguintes disposições:

a) Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente, cumprindo, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal.

b) Selecionar e preparar rigorosamente o empregado que prestará os serviços, encaminhando elementos portadores de atestados de boa conduta e demais referências, tendo funções profissionais legalmente registradas em suas carteiras de trabalho.

c) A CONTRATADA deverá informar o responsável que se reportará, direta e permanentemente, ao Gestor do Contrato, ou alguém por ele designado, encarregado da gestão do contrato, com vistas à solução de possíveis problemas verificados durante a prestação dos serviços.

d) A CONTRATADA deverá assegurar a continuidade normal dos serviços, mesmo nos casos de falta ou férias de seus empregados, providenciando a pronta substituição dos mesmos.



- e) Substituir também, sempre que exigido, independente da justificativa da Contratante, qualquer empregado cuja atuação, permanência ou comportamento, sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da Contratante ou ao interesse do Serviço Público.
- f) A CONTRATADA deverá apresentar, quando solicitada, comprovante dos exames médicos periódicos do empregado, conforme Artigo 168, da CLT.
- g) A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, declaração da CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, correspondente ao recolhimento do FGTS de seu empregado que estão prestando serviço no Contrato.
- h) A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, declaração do INSS, correspondente ao recolhimento de todos os seus empregados que estão com atividades no contrato.
- i) A CONTRATADA deve orientar seu funcionário para informar à Contratante sobre a necessidade de obediência às normas de vigilância e segurança do patrimônio público.
- j) A CONTRATADA deverá responder por todos os ônus referentes aos serviços contratados, desde os salários do pessoal neles empregados, como também pelos encargos sociais, previdenciários e trabalhistas, assim como taxas, impostos e quaisquer outras exigências legais ou regulamentares que venham a incidir sobre as atividades aqui pactuadas.
- l) A CONTRATADA não poderá criar embaraços ao acompanhamento e à fiscalização da execução contratual por parte do representante da CONTRATANTE, devendo prestar todas as informações requeridas e atender às determinações do fiscal para a correção de eventuais vícios encontrados.
- m) A CONTRATADA deverá manter, durante toda a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação técnica exigidas na licitação.
- n) A CONTRATADA deverá manter, durante toda a vigência do Contrato, pessoal habilitado para a função a ser desempenhada, em número compatível com a carga horária especificada nas Necessidades e Especificações Técnicas.
- o) A CONTRATADA não poderá subcontratar outra empresa para a execução dos serviços, objeto do presente Contrato.
- p) A CONTRATADA deverá manter disciplina nos locais dos serviços, retirando no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após notificação, qualquer empregado considerado pela Administração com conduta inconveniente.
- q) CONTRATADA deverá cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Administração.
- r) A CONTRATADA deverá permitir a fiscalização diária da frequência do empregado da empresa, em serviço na dependência da CONTRATANTE, a fim de comprovar o atendimento da escala de distribuição do pessoal, bem como, do efetivo contratado.
- s) A CONTRATADA deverá recrutar em seu nome e sob sua inteira responsabilidade, os empregados necessários à perfeita execução dos serviços, cabendo-lhe todos os pagamentos, inclusive dos encargos sociais previstos na legislação vigente e de quaisquer outros em decorrência de sua condição de empregadora, sem qualquer solidariedade da CONTRATANTE.

t) A CONTRATADA deverá dispor de quadro de pessoal suficiente para o atendimento dos serviços sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, demissão e outros análogos.

u) A CONTRATADA responderá por danos e avarias que venham a ser causados por seus empregados ou prepostos a terceiros ou à própria contratante, desde que fique comprovada a responsabilidade, não excluindo ou reduzindo sua responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela Companhia de Saneamento.

v) A CONTRATADA deverá adotar todos os critérios de segurança, tanto para os empregados quanto para a execução dos serviços em si.

CLÁUSULA VIII – OBRIGAÇÕES/RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

8.1 - A CONTRATANTE obriga-se a cumprir as seguintes disposições:

a) Designar um grupo de trabalho, composto por profissionais representativos de cada unidade que compõe a área comercial e pela equipe de profissionais de TI, que devem participar de todo o processo, definindo, acompanhando e validando todas as etapas do trabalho;

b) Nomear o Coordenador do grupo de trabalho que atuará durante o período de vigência do contrato. Juntamente, o Coordenador da DESO e o Coordenador da CONTRATADA, serão responsáveis pelo planejamento, coordenação e controle dos projetos, dentre outras atividades correlatas que fazem parte do objeto contratado;

c) Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto do Contrato e o cumprimento das demais obrigações deste Edital, seus anexos e Contrato, por meio do fiscal designado, que deverá apontar, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas ao mesmo;

c) Zelar para que as atividades a cargo da CONTRATANTE sejam cumpridas dentro dos prazos estabelecidos;

d) Proporcionar todas as condições para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços de acordo com as determinações do Contrato, do Edital e seus Anexos, especialmente deste Termo de Referência;

e) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

f) Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome do empregado eventualmente envolvido, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

g) Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.

h) Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, na forma do contrato.

i) Zelar para que durante toda a vigência do contrato sejam mantidas, em compatibilidade com as obrigações assumidas pela CONTRATADA, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

j) Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:



j.1) Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto;

j.2) Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da CONTRATADA, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado;

8.2 – A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do Contrato firmado, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da mesma, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA IX – FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

9.1 – A fiscalização, o acompanhamento, a orientação e o recebimento dos serviços ficará a cargo da **Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação – GTIC**.

9.2 – A GTIC terá plenos poderes para decidir sobre questões técnicas e burocráticas relativas aos serviços, sem que implique a transferência de responsabilidade sobre sua execução, a qual será única e exclusivamente da CONTRATADA. Quando as decisões ou as providências ultrapassarem a competência do gestor de contrato, deverá solicitar aos seus superiores hierárquicos, em tempo hábil, a adoção das medidas cabíveis, sob pena de responsabilidade solidária pelos danos causados por sua omissão;

9.3 – As relações entre a DESO e a CONTRATADA serão mantidas por intermédio da GTIC.

9.4 – A GTIC rejeitará, no todo ou em parte, o objeto em desconformidade com as especificações;

9.5 – Os esclarecimentos solicitados pelo gestor do contrato deverão ser prestados imediatamente, ou em prazo fixado, levando em consideração a complexidade do caso;

9.6 – O gestor do contrato anotará, em registro próprio, as eventuais falhas detectadas em 2 (duas) vias, uma das quais será encaminhada e visada pela CONTRATADA para, a partir de então, produzir seus efeitos.

9.7 – A fiscalização será exercida no interesse da DESO, não excluindo ou reduzindo esta atividade a responsabilidade da CONTRATADA pela adequada prestação dos serviços contratados e pelos danos ou prejuízos por ele causados, por culpa ou dolo, a DESO ou a terceiros.

CLÁUSULA X – FORMA DE PAGAMENTO

10.1 – Os serviços acima referenciados, quando devidamente aceitos pela fiscalização da DESO, mediante apresentação dos documentos abaixo transcritos e exigidos na R.D.E. nº 12/2004 de 13/07/2004 e na R.D.E nº 21/2015 de 22/10/2015 desta Companhia, que de pois de conferidos e visados serão encaminhados para processamento e posterior pagamento em **30 (trinta) dias**, contados da data de sua aceitação;

- Os serviços entregues pela empresa contratada devem ser avaliados pela empresa contratante e, em caso de concordância, deverá ser emitido, pela DESO, um documento de aceite dos serviços, que servirá para liberação do processo de pagamento da fatura relativa à etapa;
- As faturas só serão liberadas para pagamento após aprovadas pela Fiscalização da DESO.

- Qualquer erro detectado no documento de cobrança acarretará a devolução do mesmo à CONTRATADA para correções e acertos, iniciando-se, após nova apresentação, a contagem de novos prazos para pagamento.

10.1.1 – Nota Fiscal e Fatura/Recibo com o mesmo CNPJ constante do processo licitatório e do preâmbulo deste instrumento, constando nos seus anversos, o número do Contrato e da Ordem de Serviço;

a) Quando houver emissão de nota fiscal eletrônica, informamos que a DESO disponibiliza o seguinte endereço eletrônico: **nfse@deso-se.com.br**, para recepcionar as notas fiscais eletrônicas emitidas pela empresa contratada.

10.1.2 – Certidão Conjunta Negativa ou Positiva com efeito Negativo, de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Ministério da Fazenda comprovando sua regularidade para com a Fazenda Federal, abrangendo as Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros (INSS);

10.1.3 – Certidão Negativa ou Positiva com efeito Negativo de Débitos Trabalhistas (CNDT) comprovando a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, em conformidade com a Lei nº 12.440, de 07/07/2011;

10.1.4 – Certidão de Regularidade do FGTS – CRF, emitida pela Caixa Econômica Federal – CAIXA, comprovando sua regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço.

10.1.5 – Certidão Negativa de Débitos, emitida pela DESO, referente aos serviços prestados pela Companhia, conforme R.D.E. nº 21/2015, de 22/10/2015;

10.1.6 – Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal (ISS) do domicílio ou sede da CONTRATADA;

10.1.7 – Apresentar DARF da retenção de 1,5% IRPJ e DARF da retenção de 4,65% (CSII, COFINS, PIS/PASEP);

10.2 – É de inteira responsabilidade da CONTRATADA a entrega a DESO, dos documentos de cobrança acompanhado dos seus respectivos anexos, de forma, clara, objetiva e ordenada, que se não atendido, implica em desconsideração pela DESO dos prazos estabelecidos para conferência e pagamento.

10.3 – A Nota fiscal/Fatura deverá destacar o valor dos impostos ou informar a isenção, não incidência ou alíquota zero, e respectivo enquadramento legal, sob pena de retenção do imposto de renda e das contribuições sobre o valor total do documento fiscal, no percentual correspondente à natureza do bem ou serviço.

10.4 – Caso a CONTRATADA seja optante do SIMPLES, deverá apresentar, acompanhado da Nota Fiscal, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.

10.5 – Nenhum pagamento será efetuado à empresa, enquanto houver pendência de liquidação de obrigação financeira, em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.

10.6 – Somente poderá ser acatada junto ao faturamento, Nota Fiscal dentro do seu período de validade de emissão, cujo CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas corresponda àquele do Contrato e da respectiva Ordem de Serviço.

10.7 – Todo e qualquer pagamento será efetuado através da Rede Bancária em Aracaju, sob pena da incidência das taxas de serviços para pagamentos por Ordem Bancária para outras Praças.

10.8 – A DESO incorrerá em mora caso não efetue o pagamento das faturas no 30º (trigésimo) dia de sua apresentação no protocolo da DESO, conforme disposto no item **10.1** acima, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto. Passado este prazo, estará obrigada a efetuar a compensação financeira, ou seja, correção monetária por atraso de pagamento, calculada com base no INPC ou outro índice substitutivo, calculando-se o período compreendido entre o 31º (trigésimo primeiro) dia até a data do seu efetivo pagamento.

a) Caso o trigésimo dia ocorra em data não útil na administração da DESO, o vencimento será prorrogado para o primeiro dia útil subsequente;

b) A administração da DESO poderá realizar pagamento antes do 30º (trigésimo) dia da apresentação das faturas no protocolo da DESO, sendo que no caso da DESO efetuar o pagamento após o 30º (trigésimo) dia e havendo requerimento do contratado pela mora, a DESO deverá promover a compensação financeira quando ocorrer pagamentos antecipados, calculado com base no INPC ou outro índice substitutivo, entre a data do efetivo pagamento e a data de vencimento.

10.9 – A DESO fica autorizada a promover a retenção de créditos devidos em decorrência da execução do presente contrato quando se fizer necessário para evitar prejuízo decorrente do inadimplemento do contrato.

10.10 – Fica estabelecido que a CONTRATADA não procederá ao desconto de título, não fará cessão de crédito, nem fará apresentação para cobrança pela rede bancária e a DESO não endossará nem dará aceite a eventuais títulos que forem apresentados por terceiros.

10.11 – Nenhum pagamento será efetuado, a qualquer título, à empresa que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa, ou empregado de empresa pública ou de sociedade de economia mista, por serviços prestados, inclusive consultoria, assistência técnica ou semelhantes.

10.12 – Os faturamentos referentes aos serviços contratados serão feitos pela consorciada **CONSENSO**, independente da participação de cada uma na execução dos serviços.

10.13 – SUSTAÇÃO DE PAGAMENTO

10.13.1 – Os pagamentos poderão ser sustados nos seguintes casos:

a) Deixar de apresentar os documentos exigidos no item anterior;

b) Irregularidade na prestação dos serviços fora dos padrões exigidos, de responsabilidade da CONTRATADA;

c) Não cumprimento dos prazos, em desobediência às condições estabelecidas no Contrato;

d) Erro ou vício das faturas;

e) Apresentação de fatura com CNPJ diferente do constante no processo licitatório e no contrato.

10.13.2 – Na ocorrência da hipótese prevista na alínea “d” acima mencionada, as faturas serão devolvidas para respectiva correção, contando-se o prazo de seu vencimento a partir da data da sua reapresentação.

10.13.3 – Fica vedado à DESO pagar, sob quaisquer títulos, indenizações ou ressarcimentos devidos pela CONTRATADA em face da legislação fiscal, previdenciária, social ou trabalhista.

CLÁUSULA XI – GARANTIA CONTRATUAL

11.1 – A empresa CONTRATADA, para garantia da execução do Contrato, apresentará na 5.0.11.00/GFIN – Gerência Financeira desta Companhia, no prazo de 20 (vinte) dias da emissão da Ordem de Serviços, a importância correspondente a **3% (três por cento)** do valor Contratual, na modalidade **SEGURO-GARANTIA**.

11.2 – Caso a Garantia prestada pela CONTRATADA seja em moeda corrente, a mesma será Depositada em Conta a ser indicada pela DESO, a fim de se manter sua atualização financeira.

11.3 – A garantia prestada nas modalidades de Seguro-Garantia ou Fiança Bancária, deverá ser apresentada com validade de 03 meses após o término da vigência contratual.

11.4 – Fica estabelecido que a Garantia prestada não poderá ser parcelada nas faturas pagas à CONTRATADA.

11.5 – Se, por qualquer razão, durante a execução do Objeto, for necessária a prorrogação do prazo de execução do Contrato, a CONTRATADA ficará obrigada a providenciar a renovação da garantia, nos mesmos termos e condições originalmente aprovados pela DESO.

11.6 – Se, no decorrer da execução do Contrato, a CONTRATADA solicitar a substituição da garantia prestada, a área gestora do Contrato deverá justificar a conveniência da substituição, arcando a CONTRATADA com os custos de publicação.

11.7 – A Garantia responderá pelo inadimplemento das condições contratuais, pela não conclusão ou conclusão incompleta dos serviços e pelas eventuais multas aplicadas, independentemente de outras cominações legais, quando for o caso.

11.8 – No caso das rescisões a devolução da Garantia somente se procederá depois de observado o art. 182, § 3º, e o art. 183, incisos II e III do RILC.

11.9 – A garantia de execução do Contrato ou o seu saldo, se houver (aplicada nas contratações de mão de obra), somente será devolvida a CONTRATADA após o cumprimento integral de todas as obrigações contratuais, incluindo a dos encargos sociais e trabalhistas se houver mão de obra direta envolvida na prestação.

11.10 – A garantia prestada pela CONTRATADA, será liberada pelo 5.0.11.00/GFIN, após emissão do "TERMO DE RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS".

11.11 – Cessará a guarda das Garantias que não forem resgatadas pela CONTRATADA, no prazo de 60 (sessenta) dias após sua liberação, cabendo a DESO a inutilização das mesmas.

CLÁUSULA XII – CONDIÇÕES GERAIS

12.1 – Os serviços deverão ser executados de acordo com as exigências elencadas nas no Termo de Referência;

12.2 – A CONTRATADA é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, e comerciais resultantes da execução do Contrato;



12.3 – A CONTRATADA obriga-se a realizar os serviços em estrita obediência ao TERMO DE REFERÊNCIA, elemento integrante desta LICITAÇÃO PÚBLICA, independentemente de sua transcrição no bojo deste Edital ou do Contrato.

12.4 – A inadimplência da CONTRATADA com referência aos encargos estabelecidos nesta CLÁUSULA, no que lhe couber, não transfere à DESO a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do Contrato.

CLÁUSULA XIII – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1 – A CONTRATADA, pelo inadimplemento de suas obrigações, garantida a prévia defesa no prazo de 10 (dias) dias úteis, ficará sujeita as seguintes sanções previstas no RILC e na Lei nº 13.303/2016:

- a) Advertência;
- b) Multa moratória;
- c) Multa compensatória;
- d) Suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contatar com a DESO, pelo prazo de até 02 (dois) anos;
- e) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

13.2 – As sanções constantes no subitem 13.1 poderão ser aplicadas de forma cumulativa.

13.3 – Ficar impedida de licitar e de contratar com a Administração Pública Estadual, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, garantido o direito prévio de defesa, o fornecedor que:

- a) Ensejar o retardamento da execução do objeto desta licitação;
- b) Não manter proposta, injustificadamente;
- c) Comportar-se de modo inidôneo;
- d) Fizer declaração falsa;
- e) Cometer fraude fiscal;
- f) Falhar ou fraudar no fornecimento do objeto.

13.4 – São consideradas condutas reprováveis e passíveis de sanções, dentre outras, as previstas no art. 186 do RILC.

13.5 – As multas estabelecidas serão entendidas como independentes e cumulativas e serão compensadas pela DESO com as importâncias em dinheiro, relativas às prestações a que corresponderem, ou da garantia do Contrato, quando for o caso, cobradas judicialmente.

13.6 – A aplicação de sanção de advertência se efetiva com o registro da mesma junto ao cadastro de fornecedores e no sistema de gerenciamento de contatos da DESO, independentemente de tratar-se de pessoa cadastrada ao não.

13.7 – A multa poderá ser aplicada nos seguintes casos:

I – Em decorrência da interposição de recursos meramente procrastinatórios, poderá ser aplicada multa correspondente 3% do valor máximo estabelecido para a licitação em questão.

II – Em decorrência da não regularização da documentação de habilitação, nos termos do artigo 43, § 1º da Lei Complementar nº 123/2006, poderá ser aplicada multa correspondente 3% do valor máximo estabelecido para a licitação em questão.

III – Pela recusa em assinar o contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido por este edital, poderá ser aplicada multa correspondente a 5% do valor máximo estabelecido para a licitação em questão.

IV – No caso de atraso na entrega da garantia contratual, quando exigida, o instrumento convocatório deverá prever, mediante competente justificativa, a incidência de multa correspondente a 3% do valor total do contrato;

V – No caso de inexecução parcial, incidirá multa na razão de 10% sobre o valor da parcela não executada;

VI – No caso de inexecução total, incidirá multa na razão de 25% sobre o saldo remanescente do contrato;

VII – Nos demais casos de atraso, incidirá multa na razão de 5% sobre o valor da parcela em atraso.

13.8 – Caso não haja o recolhimento da multa no prazo estipulado, a DESO descontará a referida importância de eventuais créditos a vencer da empresa CONTRATADA. Na ausência de créditos disponíveis para quitação da importância da multa, a DESO executará a garantia quando exigida, e quando for o caso, será cobrada judicialmente.

13.9 – A DESO poderá quando do não pagamento da multa pela CONTRATADA, aplicar a sanção de suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a DESO, por até 02 (dois) anos;

13.10 – Cabe a sanção de suspensão em razão de ação ou omissão capaz de causar, ou que tenha causado dano à DESO, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente ou a terceiros, aplicando a disposição do art. 189 e 190 do RILC em face da legislação fiscal, previdenciária, social ou trabalhista.

CLÁUSULA XIV – REAJUSTAMENTO DE PREÇOS

14.1 – O contrato a ser firmado terá a vigência de 12 (doze) meses a contar da emissão da Ordem de Serviço, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses em sua totalidade, a critério da Administração, na forma do Art. 81, parágrafo 7º da Lei Federal no 13.303/2016.

14.2 – A prorrogação deverá ser sempre precedida de pesquisa para verificar se as condições oferecidas pela licitante vencedora continuam vantajosas para a DESO.

14.3 – O A cada 12 (doze) meses, a partir da data de apresentação das Propostas de Preços, o Contrato será reajustado pelo IGP-DI, publicado pela Revista Conjuntura Econômica da Fundação Getúlio Vargas, com a aplicação da seguinte fórmula de reajuste:

$$R = V \cdot \frac{I_1 - I_0}{I_0}$$

Onde:

R = Reajuste

I₁ = Índice no mês do fato gerador do evento do faturamento

I₀ = Índice do mês de apresentação da proposta

V = Valor da fatura.

14.4 – Caso o valor do Índice não esteja disponível na data do cálculo do reajuste, utilizar-se-á o último Índice disponível e o cálculo do reajuste será complementado quando da publicação do Índice correspondente.

14.5 – Caberá à CONTRATADA a iniciativa e o encargo da apresentação da memória de cálculo do reajuste a ser pleiteado, cuja aprovação do percentual de reajuste deverá ser negociado e aprovado pela DESO, observando-se os valores praticados no mercado à época de sua concessão para serviços compatíveis com o objeto da contratação.



14.6 – Os reajustes serão formalizados por meio de apostilamento e não poderão alterar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos.

14.7 – A omissão da CONTRATADA quanto ao seu direito de pleitear o reajuste, não será aceita como justificativa para o pedido de correção anual de preço com efeito retroativo à data a que legalmente faria jus, se não o fizer dentro do primeiro mês do aniversário deste instrumento, arcando esta, portanto, por sua própria inércia.

CLÁUSULA XV – DISPOSIÇÕES FINAIS

15.1 – A CONTRATADA poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões no limite máximo de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, de acordo com os parágrafos 1º e 2º do artigo 81 da Lei nº 13.303/2016, e do art. 146 do RILC.

15.2 – Durante a execução deste Contrato, a DESO poderá exigir da CONTRATADA seguro para garantia de pessoas e bens para um bom e perfeito desenvolvimento dos trabalhos contratados, conforme o grau de criticidade da etapa de execução dos serviços e dos serviços objeto deste Contrato.

15.3 – A anulação do procedimento licitatório, por motivo de ilegalidade induz à deste Contrato.

15.4 – A declaração de nulidade deste Contrato opera retroativamente impedindo os efeitos jurídicos que ele, ordinariamente, deveria produzir, além de desconstituir os que porventura já tenha produzido.

15.5 – A nulidade não exonera a DESO do dever de indenizar a CONTRATADA pelo que esta houver executado até a data em que ela for declarada e por outros prejuízos regularmente comprovados, contanto que não lhe seja imputável, promovendo-se a responsabilidade de quem lhe deu causa.

15.6 – Na contagem dos prazos estabelecidos neste Contrato, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, iniciando-se e vencendo-se estes prazos em dia de expediente na DESO. Considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando explicitamente disposto em contrário.

15.7 – Durante a execução do Contrato, a DESO poderá exigir da CONTRATADA seguro para garantia de pessoas e bens para um bom e perfeito desenvolvimento dos trabalhos contratados, conforme o grau de criticidade da etapa de execução dos serviços e dos serviços objeto do Contrato.

CLÁUSULA XVIII – ELEMENTOS INTEGRANTES

18.1 – Integram este Contrato:

- LICITAÇÃO PÚBLICA Nº 014/2020 – DGC, de 11.09.2020;
- Proposta da CONTRATADA de 04.09.2020;
- Documentação da Contratada (Certidões);
- Homologação do Presidente de 08.10.2020;
- Publicação.

CLÁUSULA XIX – RESCISÃO

19.1 – O Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, na ocorrência de quaisquer das hipóteses previstas nos arts. 181 a 183 do RILC e pelo descumprimento das obrigações da Contratada, conforme edital e termo de referência.

CLÁUSULA XX – DO TERMO DE CONSTITUIÇÃO E REGISTRO DE CONSÓRCIO

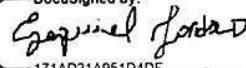
20.1 – A CONTRATADA fica obrigada a promover, antes da celebração deste contrato, a constituição e o registro do consórcio firmado, nos termos do compromisso apresentado nos autos da Licitação Pública nº 014/2020 (fls. 184/189), conforme previsão do parágrafo único do artigo 41 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DESO (RILC), o qual será parte integrante deste contrato.

CLÁUSULA XXI – FORO

21.1 – As partes elegem o Foro da Comarca de Aracaju, Capital do Estado de Sergipe, com exclusão de quaisquer outros por mais privilegiados que sejam, para dirimir as dúvidas e/ou conflitos oriundos de sua execução.

21.2 – Assim, estando justos e pactuados, assinam as partes este TERMO DE CONTRATO, em 02 (duas) vias de igual teor e para um só efeito jurídico e legal, na presença das testemunhas adiante nomeadas e assinadas.

Aracaju/SE, **24 de novembro de 2020.**

DocuSigned by:

171AD21A951D4DF
"EZEQUIEL JORDÃO DE ANDRADE"
CONTRATADA – PROCENGE

CARLOS ELMANO
RODRIGUES
FERREIRA:10167366
491
Assinado de forma digital por
CARLOS ELMANO RODRIGUES
FERREIRA:10167366491
Dados: 2020.11.23 11:00:13
-03'00'
"CARLOS ELMANO RODRIGUES FERREIRA"
CONTRATADA - CONSENSO

VINICIUS ARAGAO
SANTIAGO
COSTA:01399465511
Dados: 2020.11.24 11:42:29
-03'00'
"VINÍCIUS ARAGÃO SANTIAGO COSTA"
ADVOGADO - DESO

RICARDO PEREIRA
SIMOES DOS
REIS:60137282591
Assinado de forma digital por
RICARDO PEREIRA SIMOES DOS
REIS:60137282591
Dados: 2020.11.24 14:40:37 -03'00'
"RICARDO PEREIRA SIMÕES DOS REIS"
DIRETOR DE GESTÃO CORPORATIVA

CARLOS FERNANDES
DE MELO
NETO:66182883553
Assinado de forma digital por
CARLOS FERNANDES DE MELO
NETO:66182883553
Dados: 2020.11.25 07:27:02
-03'00'
"CARLOS FERNANDES DE MELO NETO"
PRESIDENTE - DESO