



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ECONOMIA

Contrato 038/2022 - ECONOMIA

PROCESSO Nº 202200004015177 – QUE ENTRE SI CELEBRAM O ESTADO DE GOIÁS, POR INTERMÉDIO DA SECRETARIA DE ESTADO DA ECONOMIA, E A EMPRESA VALID SOLUÇÕES S.A, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO E NOTIFICAÇÃO POR MEIO DE SISTEMA DE ENVIO DE MENSAGENS SMS (SHORT MESSAGE SERVICE).

O **ESTADO DE GOIÁS**, pessoa jurídica de direito público interno, por intermédio da **SECRETARIA DE ESTADO DA ECONOMIA**, inscrita no CNPJ sob o nº 01.409.655/0001-80, com sede à Av. Vereador José Monteiro, nº 2.233, Complexo Fazendário Meia Ponte, Setor Nova Vila, nesta capital, doravante denominada **CONTRATANTE**, ora representada por sua titular, nos termos do art. 84-A da Lei estadual nº 17.928/2012 incluído pela Lei complementar nº 164, de 7 de julho de 2021 e conforme regulamento do Decreto estadual nº 9.898/2021, a Srª. **CRISTIANE ALKMIN JUNQUEIRA SCHMIDT**, brasileira, economista, portadora da CI nº 08424251-0 DGPC/IFP/RJ e do CPF nº 011.676.317-57, residente e domiciliada em Goiânia – GO, e do outro lado a empresa, **VALID SOLUÇÕES S.A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 33.113.309/0001-47, com sede à Rua Peter Lund, nº 146/202, Bairro São Cristóvão, Rio de Janeiro - RJ, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada na forma de seus estatutos pelo Sr. **ILSON ROQUE BRESSAN**, brasileiro, Administrador, portador da CI nº 8084824 SSP/SC, inscrito no CPF/MF nº 478.661.950-72, e pelo Sr. **ANDRÉ LUIZ CUTRIM GALLOZIO**, brasileiro, engenheiro de produção, CI nº 207324161 DICRJ, inscrito no CPF/MF nº 106.732.947-14, resolvem firmar o presente contrato, para **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO E NOTIFICAÇÃO POR MEIO DE SISTEMA DE ENVIO DE MENSAGENS SMS (SHORT MESSAGE SERVICE), COMPREENDENDO GERENCIAMENTO, TRANSMISSÃO DE 2.400.949 MENSAGENS DE TEXTO PARA CELULARES E SUPORTE TÉCNICO, A SER EXECUTADO DE FORMA CONTÍNUA**, de acordo com o Edital e seus anexos, resultante do Pregão Eletrônico nº 016/2022, objeto do Processo nº **202200004015177** de 22/02/2022, estando as partes sujeitas aos preceitos da Lei Federal nº 10.520/2002, Lei Federal 8.666/1993 e suas alterações posteriores, especialmente nos casos omissos, Lei Estadual nº 17.928/2012, Lei Estadual nº 18.989/2015, Decreto Estadual nº 9.666/2020 e Decreto Estadual nº 7.466/2011 e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie, e às cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto a **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO E NOTIFICAÇÃO POR MEIO DE SISTEMA DE ENVIO DE MENSAGENS SMS (SHORT MESSAGE SERVICE), COMPREENDENDO GERENCIAMENTO, TRANSMISSÃO DE 2.400.949 MENSAGENS DE TEXTO PARA CELULARES E SUPORTE TÉCNICO, A SER EXECUTADO DE FORMA CONTÍNUA**, de acordo com as especificações estabelecidas no Edital e seus anexos, Proposta Comercial da **CONTRATADA** e nas cláusulas e condições abaixo relacionadas.

Parágrafo único – A **CONTRATADA** ficará obrigada a aceitar nas mesmas condições aqui contratadas, acréscimos ou supressões do objeto do presente contrato, em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, conforme art. 65 da Lei nº 8.666/93 e alterações posteriores.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

Parágrafo 1º– Envio de mensagens (Short Message Service – SMS) para aparelhos móveis sem restrição a qualquer das operadoras de telefonia celular do Brasil, independentemente do Estado territorial de origem do aparelho.

Parágrafo 2º- A disponibilidade do serviço deverá ser de 24x7 (24 horas por dia, por 7 dias na semana).

Parágrafo 3º- A **CONTRATADA** deverá proporcionar os meios para que as mensagens originadas pela **CONTRATANTE** sejam encaminhadas aos telefones celulares definidos como destinatários, independentemente da localidade do território nacional e da operadora de telefonia.

Parágrafo 4º - O envio das mensagens SMS se dará por meio de solução web de mensagens e por webservices a ser disponibilizada pela **CONTRATADA** em ambiente próprio.

Parágrafo 5º - Os serviços disponibilizados deverão:

I - Possuir interface em português (Brasil);

II - Ser compatível com os navegadores Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome;

III - Garantir o sigilo e a confidencialidade das mensagens trafegadas em seus sistemas responsáveis pelos serviços.

IV - Todas as notificações e interações entre a **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** devem ser realizadas utilizando protocolo seguro de comunicação (SSL).

V - Utilizar protocolo de segurança, protegido por login e senha e com comunicação segura (SSL).

VI - Prover infraestrutura com redundância do serviço mantendo a continuidade dos serviços.

Parágrafo 6º - A Solução deverá atender aos padrões de aderência às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelo Padrão ePING.

Parágrafo 7º- A Solução deverá atender às recomendações de acessibilidade previstas no Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico – eMAG – instituído pela Portaria nº 03/2007 da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

Parágrafo 8º - A **CONTRATADA** deverá oferecer recurso de interrupção do envio de SMS, de forma tempestiva, em situações que seja necessário, a pedido da **CONTRATANTE**, cancelando inclusive os SMS que ainda estejam em processamento que ainda não tenham sido enviadas às operadoras.

Parágrafo 9° - A CONTRATADA deverá oferecer interface web para upload de arquivos de lote.

Parágrafo 10° - O serviço deverá efetuar as tentativas de entrega das mensagens por um período mínimo de 24 (vinte e quatro) horas sem custo adicional para a **CONTRATANTE**.

Parágrafo 11° - A interface web de gestão deverá permitir à **CONTRATANTE** criar, editar e remover campanhas para envios de SMS. Além de permitir realizar consulta dos envios de SMS de cada campanha. Na funcionalidade de envios dos SMS deverá permitir associar uma campanha existente tanto na interface de gestão web quanto no webservice.

Parágrafo 12° - Descrição detalhada

I - As operadoras de telefonia móvel atuantes em território nacional deverão ter a outorga da ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações – para operação de Serviço Móvel Pessoal (SMP) e Serviço Móvel Especializado (SME, ou equivalente);

II- Deve prover infraestrutura tecnológica para o envio de Mensagens Curtas de Texto (SMS – Short Message Service) às operadoras de telefonia móvel atuantes em todo território nacional e aos telefones celulares definidos pela **CONTRATANTE**;

III - Deve permitir a criação e a configuração de ações de cobrança e comunicados em geral, através da ferramenta, sendo garantida total flexibilidade, e gerar diferentes relatórios, em tempo real;

IV - Todas as informações que forem transmitidas ou produzidas devem ser protegidas e caracterizadas como confidenciais, exceto se houver permissão prévia formal da **CONTRATANTE** para divulgação;

V- Os dados trafegados e as informações cadastrais são sigilosos e não poderão ser repassados a terceiros em hipótese alguma, salvo sob autorização formal, por escrito e específica para esse fim, concedida pela **CONTRATANTE**;

VI - A **CONTRATADA** deverá estar, no momento da contratação, em conformidade com a Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) ou comprovar a adoção das providências necessárias para sua adequação, se comprometendo a alcançar a plena aplicação da referida lei no momento de sua plena vigência;

VII- As informações e dados pessoais dos clientes da **CONTRATANTE**, necessários à execução do serviço contratado por parte da **CONTRATADA** e por esta demandado, deverão se limitar somente àqueles estritamente necessários, devendo ser justificado, de acordo com sua finalidade, cada campo de dados demandado;

VIII- Não será permitida à **CONTRATADA** qualquer modalidade de tratamento sobre os dados fornecidos pela **CONTRATANTE**, em especial aqueles relativos aos dados pessoais de posse desta, para finalidades além daquelas previstas no contrato ou sem a expressa autorização da **CONTRATANTE** através de comunicação formal;

IX- A **CONTRATADA** deverá se responsabilizar pelos dados pessoais de clientes da **CONTRATANTE** no papel de operador desses dados;

X- Qualquer evento decorrente de tratamento de dados pessoais de clientes da **CONTRATADA**, que possa ser considerado violação de dados pessoais sob a ótica da Lei 13.709/2018, deverá ser imediatamente comunicado à **CONTRATANTE**, assim como qualquer fato que possa acarretar em dúvida na interpretação dessa lei com relação ao tratamento de dados pessoais deverá ser discutido previamente com a **CONTRATANTE**;

XI - Requisitos de Projeto e de Implementação: o Portal WEB e a API REST deverão ser integrados de modo que qualquer alteração realizada em uma interface seja refletida automaticamente na outra;

Parágrafo 13° - API de Integração:

I- A **CONTRATADA** fornecerá um API de Integração que disponibilizará Webservices utilizando o padrão REST, provendo mecanismos de autenticação para garantir a segurança do acesso aos dados, e utilizando o protocolo HTTPS, para que sejam realizados todos os serviços de envio de SMS (individual e em lote), como também para consultar o status da mensagem (individualmente e em lote);

II- **CONTRATADA** deverá fornecer documentação descritiva de todos os serviços disponibilizados via API.

Parágrafo 14° - Portal WEB

I- A **CONTRATADA** deverá fornecer Portal WEB através de site de internet provido pela **CONTRATADA**, acessível mediante login e senha fornecida pela **CONTRATADA** para as pessoas indicadas pela **CONTRATANTE**;

II- O Portal WEB deverá prover interface WEB que permita as seguintes funcionalidades:

a) Envio de SMS a um único telefone móvel;

b) Envio de SMS por lotes, ou seja, a interface WEB deve prover mecanismo para a importação de um arquivo CSV e enviar a mensagem a todos os clientes da lista, por exemplo;

c) Permitir o monitoramento e administração das transmissões efetuadas;

d) Deve ser possível a pesquisa de mensagens trafegadas através das seguintes chaves, no mínimo: texto da mensagem, data e hora de envio, número da linha de destino (receptora), tempo de entrega, número de tentativas de entregas e interface de envio;

e) No mínimo os seguintes campos devem ser apresentados como resultado da pesquisa: data e hora de envio, texto da mensagem, status (entregue ou não entregue), informação do motivo da não entrega (se for o caso), número de destino (receptor), tempo entre envio e entrega à operadora de telefonia móvel, tempo até a recepção (se disponível), número de tentativas de entrega e interface de envio.

III- Deve ser permitido pela **CONTRATADA** a criação de ilimitadas contas de usuário para uso do Portal WEB pela **CONTRATANTE**;

IV- Deve ser provido sistema para controle de acesso, como manutenção de contas de usuários e registro de acessos;

V- Deve ser permitido pela **CONTRATADA** a utilização simultânea de, pelo menos, 10 (dez) usuários, independentemente da interface utilizada;

VI - O sistema integrador deverá identificar a operadora à partir do número de telefone de destinatário informado;

VII- O sistema integrador deverá fazer a bilhetagem e controle de mensagens à partir de relatórios gerados dentro do próprio sistema;

VIII- A **CONTRATADA** deverá disponibilizar manual de uso do Portal WEB.

Parágrafo 15° - Relatórios:

I - Deve ser disponibilizado pela **CONTRATADA** relatório online de utilização do sistema, permitindo o acompanhamento do desempenho do envio de mensagens, devendo ser possível a verificação da quantidade de mensagens enviadas a cada hora, destacando-se a quantidade de mensagens enviadas em até 1 (um) minuto, em até 10 (dez) minutos e acima de 10 (dez) minutos;

II- Deve ser disponibilizado pela **CONTRATADA** registro, rastreamento e geração de relatórios de todas as transmissões efetuadas com informações sobre destino, data e hora;

- III- Deve ser disponibilizado pela **CONTRATADA** relatório com consulta e status de cada mensagem enviada;
- IV - Os seguintes relatórios e gráficos deverão permitir consolidação por dia, por mês e por um determinado período a ser definido pelo usuário:
- a) Mensagens enviadas por conta de usuário;
 - b) Mensagens enviadas por centro de custos;
 - c) Mensagens enviadas por operadora;
 - d) Mensagens não entregues;
 - e) Mensagens enviadas com e sem confirmação de recebimento;
 - f) Número de linhas de telefonia móvel que receberam as mensagens com data e hora de envio e recebimento;
 - g) Estatísticas de mensagens separadas por palavras pré-definidas;
 - h) Mensagens agendadas;
 - i) Status de cada evento;
 - j) Códigos de retorno de envio SMS, por operadora, com a padronização dos códigos de retorno e seus significados;
 - k) Relatório de informação de entrega das mensagens, contendo, no mínimo, identificador da mensagem, telefone do destinatário, data de envio e de recebimento;
 - l) Status da mensagem, identificando: entrega com sucesso, prazo de entrega expirado, confirmação de recebimento, falha na entrega e motivo da falha, mensagem rejeitada e motivo da rejeição, e outros motivos de insucesso identificados ou não (separadamente);
 - m) Log de acesso ao sistema.
- V- Na data da ativação inicial do sistema já deverá ser possível acessar os relatórios simulados;
- VI- A **CONTRATADA** deve prover interface WEB para a visualização dos relatórios e exportação destes;
- VII- Todos os relatórios devem prover a exportação, no mínimo, nos seguintes formatos: HTML, PDF e Planilha Excel, completamente formatados;
- VIII - A **CONTRATANTE** poderá demandar a alteração dos relatórios desenvolvidos de acordo com a necessidade, sem custos adicionais, com prazo de entrega de até 30 (trinta) dias;
- IX- Também, deve ser disponibilizado Relatório Geral de Faturamento consolidado contendo, no mínimo:
- a) Órgão;
 - b) Usuário/Sistema;
 - c) Quantidade de SMS enviados/recebidos;
 - d) Quantidade de SMS efetivamente entregues/disponibilizado;
 - e) Quantidade de SMS não enviados e não entregues, detalhando o tipo de erro dos SMS;
 - f) Registro do chamado ou abertura da OS para solucionar a falha;
 - g) Registro da solução da indisponibilidade do serviço;
 - h) Tempo total de disponibilidade da solução.

Parágrafo 16° - Envio de Mensagens

- I- O serviço terá um potencial de utilização, estimado, em 2.400.949 (dois milhões, quatrocentos mil novecentos e quarenta e nove) de SMS durante a vigência do contrato, que será de 36 (trinta e seis) meses;
- II- Não haverá obrigatoriedade da **CONTRATANTE** no envio da exata quantidade de mensagens estimadas, sendo que o número estimado da demanda foi usado como parâmetro para fins de composição de preços e de negociação de descontos.
- III- A **CONTRATADA** deverá verificar a validade do número do telefone antes de enviar a mensagem à operadora de telefonia móvel. As mensagens enviadas a números de telefones destinatários errados e/ou inválidos deverão poder ser elencados em relatórios contendo a informação da invalidade do contato, de modo que uma limpeza nos dados inválidos existentes nas bases da **CONTRATANTE** seja realizada;
- IV- Para efeitos de pagamento do serviço contratado, somente serão consideradas as mensagens enviadas a números de telefones válidos;
- V- A **CONTRATADA** deverá ser capaz de receber da **CONTRATANTE** uma demanda de envio de mensagens a uma velocidade mínima de 50.000 (cinquenta mil) mensagens por hora;
- VI- A solução SMS da **CONTRATADA** deverá permitir o envio de mensagens entre 160 (cento e sessenta) e, em caso de necessidade, acima de 160, caracteres, devendo a **CONTRATADA** disponibilizar um meio de envio de SMS concatenado, solução de envio de vários SMS, na qual o usuário recebe como única mensagem, para as operadoras que tiverem disponibilidade para esse serviço;
- VII- Deverão ser enviadas mensagens a telefones que sofreram portabilidade, independentemente do tempo ou quantidade de portabilidades;
- VIII- As mensagens com confirmação de recebimento deverão ser enviadas e priorizadas, para as operadoras que tiverem disponibilidade para esse serviço;
- IX- A **CONTRATADA** deve prover o envio de mensagens agendadas, individuais ou por lotes, possibilitando a especificação de data e horário para o envio à operadora à **CONTRATANTE**;
- X- A identificação do remetente deverá ser feita através de um número com 5 (cinco) ou 6 (seis) dígitos específicos a ser definido pela **CONTRATANTE**, conforme opções apresentadas pela **CONTRATADA**;
- XI- O número de identificação do remetente deverá ser único e exclusivo para a **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Parágrafo 1º – Todos os encargos decorrentes da execução deste contrato, tais como: obrigações civis, trabalhistas, fiscais, previdenciárias ou quaisquer outras, serão de exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA**.

Parágrafo 2º – A **CONTRATADA** se obriga a cumprir os termos previstos no presente contrato e a responder todas as consultas feitas pela **CONTRATANTE** no que se refere ao atendimento do objeto.

Parágrafo 3º – A **CONTRATADA** ficará sujeita as cláusulas contratuais estabelecidas neste contrato.

Parágrafo 4º – A **CONTRATADA** ficará sujeita, nos casos omissos, às normas da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações posteriores.

Parágrafo 5º – Como condição para a celebração do contrato, a **CONTRATADA** deverá manter toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

Parágrafo 6º – A **CONTRATADA** obriga-se a atender ao objeto deste contrato de acordo com as especificações e critérios estabelecidos no Edital de Licitação e seu Termo de Referência, Anexo I e ainda:

- I- Cumprir fielmente o que estabelece este Contrato, em especial no que se refere à implantação, operação e níveis de serviço;
- II- Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)).
- III- Apresentar Declaração indicando o encarregado responsável pela proteção de dados, nos termos do art. 41 da Lei Federal nº 13.709/18;
- IV- Executar os serviços conforme especificações deste Contrato e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais;
- V- Fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade adequadas especificadas neste Contrato e em sua proposta;
- VI- Prestar o serviço objeto desta contratação 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas;
- VII- Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- VIII- Fornecer número telefônico para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, disponibilizando à **CONTRATANTE**, e/ou a quem esta designar, um atendimento diferenciado por meio de consultoria especializada, disponível em horário comercial, aceitando-se a disponibilização de central de atendimento no estilo call center para atendimento específico ao Governo e grandes clientes corporativos;
- IX- Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- X- Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão **CONTRATANTE**, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
- XI- Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- XII- Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela **CONTRATANTE** por intermédio de preposto designado para acompanhamento do contrato nos seguintes prazos: até 02 (dois) dias úteis nas capitais e em 04 (quatro) dias úteis nas demais localidades, a contar de sua solicitação;
- XIII- Paralisar, por determinação da **CONTRATANTE**, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
- XIV- Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Contrato, no prazo determinado;
- XV- Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis após a assinatura do contrato, junto à **CONTRATANTE**, um preposto idôneo, bem como seu superior imediato, com poderes de decisão para representar a **CONTRATADA**, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução dos serviços objeto deste Contrato, e que deverá responder pela fiel execução do contrato;
 - a) Na hipótese de afastamento do preposto definitivamente ou temporariamente, a **CONTRATADA** deverá comunicar ao Gestor do Contrato por escrito o nome e a forma de comunicação de seu substituto até o fim do próximo dia útil.
- XVI- Reconhecer o Gestor do Contrato, bem como outros servidores que forem indicados pela **CONTRATANTE**, para realizar as solicitações relativas aos contratos a serem firmados, tais como manutenção, configuração, entre outras;
- XVII- Apresentar Nota Fiscal/Fatura com a descrição dos serviços prestados, nas condições deste Contrato, como forma de dar início ao processo de pagamento pela **CONTRATANTE**;
- XVIII- Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz;
- XIX- Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- XX- Assumir as responsabilidades pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação da licitação oriunda deste Contrato;
- XXI- Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço;
 - a) Caso o problema de funcionamento do serviço detectado tenha a sua origem fora do escopo do objeto contratado, a **CONTRATADA** repassará para a **CONTRATANTE** as informações técnicas com a devida análise fundamentada que comprovem o fato, sem qualquer ônus para a **CONTRATANTE**.
- XXII- Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- XXIII- Reparar quaisquer danos diretamente causados à **CONTRATANTE** ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela **CONTRATANTE**;
- XXIV- Responder por quaisquer interferências de estranhos nos acessos em serviço, bem como zelar pela integridade da comunicação;
- XXV- Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela **CONTRATANTE**, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

- XXVI- Acatar as orientações da **CONTRATANTE**, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo as reclamações formuladas;
- XXVII- Prestar esclarecimentos à **CONTRATANTE** sobre eventuais atos ou fatos noticiados que se refiram à **CONTRATADA**, independente de solicitação;
- XXVIII- Comunicar à **CONTRATANTE**, por escrito, qualquer anormalidade nos serviços e prestar os esclarecimentos julgados necessários;
- XXIX- Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação e qualificação exigidas na licitação, em compatibilidade com as obrigações assumidas;
- XXX- Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do Contrato, sem prévia autorização da **CONTRATANTE**;
- XXXI- Não fazer uso das informações prestadas pela **CONTRATANTE** para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;
- XXXII- Garantir sigilo e inviolabilidade das mensagens SMS enviadas e recebidas por meio do serviço desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- a) A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços da **CONTRATADA** ensejará a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas;
- b) A **CONTRATADA** deverá assinar termo de compromisso, constante no Anexo II do Termo de Referência, com declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no órgão ou entidade em razão do trabalho vinculado ao contrato assinado. Pela mesma razão a **CONTRATADA** deverá providenciar o Termo de Sigilo e Ciência e respeito às normas vigentes no órgão ou entidade, a ser assinado por todos os empregados da **CONTRATADA** diretamente envolvidos na contratação.
- XXXIII- Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar à **CONTRATANTE** ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;
- XXXIV- Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação durante a execução do contrato;
- XXXV- Avisar a **CONTRATANTE**, com no mínimo 7 (sete) dias de antecedência, no caso de paradas agendadas para manutenção e/ou ajustes da plataforma; e
- XXXVI- Cumprir outras obrigações que se apliquem, de acordo com o objeto da contratação.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

Parágrafo 1º – Além das obrigações contidas no Edital e seus anexos, e neste Contrato, cabe à **CONTRATANTE**:

- I - Observar e fazer cumprir fielmente os níveis de serviço especificados;
- II - Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, de acordo com as cláusulas contratuais;
- III - Providenciar as assinaturas pela **CONTRATADA** no Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo (Anexo II do Termo de Referência);
- IV - Garantir, quando necessário, o acesso dos empregados da **CONTRATADA** às dependências da **CONTRATANTE**, para execução dos serviços referentes ao objeto contratado, após o devido cadastramento dos referidos empregados;
- V - Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação que venham a ser solicitado pelo preposto da **CONTRATADA**;
- VI - Dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços por intermédio do Gestor ou fiscal do Contrato;
- VII - Nomear Gestor e Fiscais do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;
- VIII - 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 dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- IX - Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Contrato;
- X - Dar recebimento aos serviços executados pela **CONTRATADA** que estejam em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- XI - Notificar a **CONTRATADA** por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- XII - Efetuar o pagamento dos serviços de acordo com as condições contratuais, no prazo e condições estabelecidas neste Contrato, e no caso de cobrança indevida, glosar os valores considerados em desacordo com o contrato;
- a) Após a notificação da glosa, a **CONTRATADA** terá prazo de 15 (quinze) dias corridos para questionar os valores glosados, sob pena de ter-se por aceita a glosa.
- XIII- Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da **CONTRATADA**, no que couber;
- XIV- Não praticar atos de ingerência na administração da **CONTRATADA**, tais como:
- a) 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 prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
- b) direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas contratadas;
- c) considerar os trabalhadores da **CONTRATADA** como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.
- XV- Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- XVI- Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a **CONTRATADA** houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993;
- XVII- Aplicar à **CONTRATADA** as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável, assegurando à **CONTRATADA** a ampla defesa e o contraditório;
- XVIII- Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à **CONTRATADA**, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

XIX- Comunicar à **CONTRATADA** todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

XX- Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;

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

CLÁUSULA QUINTA - DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

Parágrafo 1º – A gestão da contratação será de responsabilidade da Superintendência de Controle e Fiscalização e da Superintendência de Informações Fiscais da Secretaria de Estado da Economia

Parágrafo 2º – A Superintendência de Controle e Fiscalização e a Superintendência de Informações Fiscais designarão servidores para acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços contratados, que registrará em relatório todas as ocorrências relacionadas com a sua execução, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados.

Parágrafo 3º – Não obstante a **CONTRATADA** seja a única responsável pela entrega dos serviços, a **CONTRATANTE** se reserva no direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, sendo:

a) Acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a entrega dos serviços, de acordo com todas as obrigações constantes no art. 67 da Lei Federal nº 8.666/1993 e na Lei Estadual nº 17.928/2012, formalizando os eventuais pedidos de penalização da **CONTRATADA**, nos casos previstos neste Contrato;

b) Notificar a **CONTRATADA** sobre as deficiências ou quaisquer irregularidades verificadas na execução dos serviços ou no descumprimento das obrigações, fixando prazos para sua correção;

c) Prestar as informações e os esclarecimentos necessários à execução dos serviços que vierem a ser solicitados pelos empregados da **CONTRATADA** e que sejam efetivamente vinculados ao objeto deste Contrato;

d) Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as exigências estabelecidas neste Contrato;

Parágrafo 4º – O Gestor do Contrato designado por meio de Portaria deverá efetuar o atesto das Notas Fiscais/Faturas.

Parágrafo 5º – O atesto das notas fiscais/faturas, para efeito de pagamento mensal, será efetuado com base no objeto do Contrato, cuja avaliação levará em conta aspectos qualitativos e quantitativos dos serviços.

Parágrafo 6º – Para efeito do disposto no Parágrafo anterior, o responsável pela fiscalização deverá levar em consideração, além dos preços contratados, os seguintes aspectos:

I – a qualidade dos serviços solicitados;

II – a presteza no atendimento das solicitações da Administração;

III – o cumprimento das obrigações e rotinas estabelecidas no contrato.

CLÁUSULA SEXTA – DO MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

Parágrafo 1º – A execução dos serviços deverá ser iniciada em no máximo 10 (dez) dias úteis a partir da assinatura do contrato.

Parágrafo 2º – Rotinas de execução

I- Inicialização do contrato

a) Após a assinatura do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

b) A reunião ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da **CONTRATANTE**.

c) A pauta desta reunião observará, pelo menos: Apresentação do Preposto da empresa pelo representante legal da **CONTRATADA**. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à **CONTRATANTE**, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

d) A fim de facilitar o entendimento das fases, segue quadro detalhado:

MARCO	AÇÃO PREVISTA	RESPONSÁVEL
AC	Assinatura Contratual (AC)	CONTRATADA e CONTRATANTE
AC + 2 dias úteis	Reunião Inicial	CONTRATADA e CONTRATANTE
AC + 3 dias úteis	Plano de Inserção (*)	CONTRATADA
AC + 5 dias úteis	Plano de Execução (**)	CONTRATADA
AC + 8 dias úteis	Aprovação do Plano de Execução	CONTRATANTE
AC + 10 dias úteis	Início da prestação dos serviços e disponibilização do primeiro LARGE ACCOUNT	CONTRATADA
AC + 90 dias corridos	Fim do período de estabilização Início da aplicação dos indicadores e metas de qualidade	CONTRATADA

(*) Plano de Inserção - documento fornecido pela **CONTRATADA** que prevê as atividades de alocação de recursos necessários para a **CONTRATADA** iniciar o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação.

(**) Plano de Execução - documento elaborado pela **CONTRATADA** e aprovado pela **CONTRATANTE** que contém a definição dos procedimentos necessários e suficientes ao adequado fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação, por meio da definição dos principais procedimentos de execução contratual.

II- Mecanismos formais de comunicação: São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**, os seguintes:

a) Ordem de Serviço;

- b) Ata de Reunião;
- c) Ofício;
- d) Sistema de abertura de chamados;
- e) E-mails e Cartas.

Parágrafo 3º – Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

I- A **CONTRATADA** deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela **CONTRATANTE** a tais documentos.

II- O Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da **CONTRATADA**, e Termo de Ciência e Sigilo, a ser assinado pelos empregados da **CONTRATADA** diretamente envolvidos na contratação, encontram-se no Anexo II do Termo de Referência.

Parágrafo 4º – Suporte Técnico

I- A **CONTRATADA** deverá disponibilizar os meios abaixo relacionados para atendimento e suporte técnico:

- a) Serviço telefônico (0800 ou gratuito), que deverá estar disponível a partir da data de habilitação dos serviços;
- b) Site (web) específico.

II- O Suporte operacional deverá 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana).

III- O Suporte segundo nível em dias úteis, horário comercial de 08:00 às 18:00 horas.

IV- Os serviços de Suporte Técnico deverão abranger a solução de dúvidas sobre operação e integração de todos os serviços relacionados ao envio das mensagens SMS e serão realizados através da abertura de chamados, das formas especificadas no item acima.

V- Eventuais atividades de manutenção programada que venham a causar paralisações nos serviços deverão ser comunicadas com antecedência de 7 (sete) dias.

VI- A partir da abertura dos chamados a **CONTRATADA** terá, de acordo classificação de urgência, diferentes prazos para solução das dúvidas, incidentes ou problemas identificados na tabela abaixo:

GRAVIDADE	DESCRIÇÃO	PRAZOS DE SOLUÇÃO
NÃO CRÍTICO	Dúvidas ou incidentes que comprometem o serviço, mas não o tornam indisponível	12 horas corridas
CRÍTICO	Incidentes que tornam indisponível o serviço	1 hora corrida

VII- Para efeitos deste Contrato considera-se prazo de solução o prazo em que o chamado deverá ser encerrado com a solução da dúvida, do incidente ou do problema.

VIII- Os prazos para solução serão contados a partir do registro do chamado pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA SÉTIMA – DOS CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO

Parágrafo 1º – Serão aceitos para fins de emissão de Termo de Recebimento Definitivo:

I - Aqueles serviços que se encontram em operação atendendo a finalidade a que se destinam.

II - O recebimento dos serviços será realizado conforme estipulado no art. 73 da Lei 8.666/93 e nos procedimentos a seguir.

III - O Fiscal do contrato emitirá o Termo de Recebimento Provisório (TRP) relativo a Ordem de Serviço (OS), desde que haja a entrega dos serviços e documentação aplicável referente aos serviços realizados.

IV - O prazo de emissão do TRP é de até 5 (cinco) dias úteis para o fornecimento dos serviços descritos na OS, contados a partir da comunicação da **CONTRATADA** de entrega de serviços.

V - Caso sejam verificados serviços incompletos, inconsistentes ou em desacordo com os Níveis Mínimos de Serviço, o Fiscal comunicará à **CONTRATADA** para que realize os ajustes ou justificativas necessárias, sem prejuízo do prazo de entrega definido na OS.

VI - A OS não será recebida provisoriamente enquanto os serviços não forem executados por completo.

VII - Havendo não atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço, a **CONTRATADA** deverá apresentar a justificativa em no máximo 48 (quarenta e oito) horas ao Gestor do Contrato, que decidirá quanto à aceitação.

a) Na hipótese da verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como não justificado e prosseguirá com a glosa no pagamento.

VIII - Após o Recebimento Provisório, os Fiscais do contrato promoverão a avaliação da qualidade dos serviços realizados (homologação), de acordo com os Níveis Mínimos de Serviço e demais requisitos definidos neste Contrato.

IX - Havendo conformidade com a execução do serviço e atendidos os Níveis Mínimos de Serviço, o Fiscal e o Gestor do contrato confeccionarão e assinarão o Termo de Recebimento Definitivo (TRD).

X- O prazo de emissão do TRD é de até 10 (dez) dias para os serviços, ambos contados a partir da data de emissão do TRP.

a) Na hipótese da verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada.

XI - O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da **CONTRATADA** pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato nos termos da lei.

XII- O Gestor do contrato verificará a aderência aos termos contratuais.

XIII - Caso não haja aderência, o Gestor do contrato deve, então, encaminhar as devidas propostas de sanções para Área Administrativa proceder aos trâmites legais, resguardando sempre a ampla defesa e o contraditório.

XIV - De posse do Termo de Recebimento Definitivo e da avaliação dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos pelos Fiscais, o Gestor do contrato autorizará a **CONTRATADA** a emitir a(s) Nota(s) Fiscal(is), por meio de aviso formal ao Preposto, via instrumentos de comunicação previstos no TR.

XV - Após emissão da Nota Fiscal, o Gestor do contrato realizará a verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento.

Parágrafo 2º – Procedimentos de Teste e Inspeção

I- A **CONTRATADA** deverá permitir executar o envio de SMS de testes na quantidade de 10 (dez) SMS mensais não acumulativas de forma gratuita.

II- A critério da **CONTRATANTE**, outros testes poderão ser realizados a fim de comprovar as funcionalidades e a especificação proposta neste Contrato.

Parágrafo 3º – Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

I- O serviço objeto desta contratação deverá ser prestado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas.

Parágrafo 4º – Área de Abrangência

I- O presente Nível Mínimo de Serviços – NMS abrangerá os serviços de envio de SMS (Short Message Service) capaz de prover recursos tecnológicos necessários a execução dos serviços.

Parágrafo 5º - Objetivos

I- Para fins desta contratação considera-se Nível Mínimo de Serviços – NMS, a definição em termos tangíveis e objetivamente observáveis, dos níveis esperados de qualidade de prestação de serviço e as respectivas adequações de pagamento.

II- Este documento prevê, com base em análises e relatórios o perfeito gerenciamento do Contrato, com ferramentas capazes de monitorar e medir serviços, além de verificar a qualidade e a eficiência dos serviços prestados, de forma a subsidiar a Administração em decisões quanto à manutenção da contratação e possíveis prorrogações contratuais.

Parágrafo 6º - Implementação

I- A implementação do NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS visa os seguintes benefícios:

- a) Estabelecer uma via de responsabilidade de mão dupla;
- b) Criar níveis de serviços padronizados;
- c) Documentar níveis de serviço;
- d) Definir critérios para a avaliação do serviço;
- e) Fornecer ferramentas para fiscalização visando a melhoria da execução do serviço; e
- f) Padronizar métodos para comunicar as expectativas de execução do serviço.

Parágrafo 7º - Normas Gerais de Execução dos Serviços

I- Os serviços serão executados, conforme disposto na especificação técnica dos serviços.

Parágrafo 8º - Indicadores de Nível de Serviços

I- Os Indicadores de Nível de Serviços estão relacionados no Anexo I deste Contrato.

II- Os primeiros 90 (noventa) dias a partir do início da execução contratual serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual as metas definidas poderão ser flexibilizadas por acordo entre as partes.

III- A partir do 90º (nonagésimo) dia do início da execução contratual, todo o passivo de problemas evidenciado deverá estar solucionado, cabendo a aplicação do Acordo de Nível de Serviço sobre o passivo não solucionado e cuja responsabilidade seja exclusivamente da **CONTRATADA**.

Parágrafo 9º - Critérios de Aferição dos Serviços

I- O aceite dos serviços se dará através dos seguinte itens:

- a) Análise dos Relatórios;
- b) Atendimento às Ordens de Serviços;
- c) Atendimento aos Chamados de Suporte Técnico.

Parágrafo 10º - Aplicação das penalidades

I- As penalidades serão aplicadas através da análise das quantidades de ocorrências descritas nos Relatórios Gerais de Faturamento ou nas Ordens de Serviços.

II- Não haverá penalização pelo não cumprimento do nível de serviços em função de circunstâncias que não estão ao controle da **CONTRATADA** ou fatos gerados pela **CONTRATANTE** ou ainda motivos de força maior, devidamente justificados.

Parágrafo 11º - Relatório Geral de Faturamento para Efeito de Pagamento

I- O pagamento deverá ser proporcional ao atendimento das metas estabelecidas no Nível Mínimo de Serviços. As adequações serão avaliadas durante a análise do Relatório Geral de Faturamento (ANEXO III do Termo de Referência) e, será então calculado o valor mensal de avaliação com as respectivas adequações de pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas, conforme tabela de Indicadores de Serviço (ANEXO I deste contrato).

II- Os descontos serão cumulativos (sem sobreposição), e não excluem as demais sanções cabíveis.

CLÁUSULA OITAVA – DA VIGÊNCIA E DA GESTÃO DO CONTRATO

Parágrafo 1º – Este Contrato terá vigência de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir de sua assinatura e eficácia a partir da publicação no Diário Oficial do Estado, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme previsto no art. 57, II da Lei Federal nº 8.666/93, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

I - Os serviços tenham sido prestados regularmente;

II - A Administração mantenha interesse na realização do serviço;

III - O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração; e

IV -A CONTRATADA manifeste expressamente interesse na prorrogação.

Parágrafo 2º – Fica designado como Gestor deste Contrato o servidor JORGE AREAS DEMARIA DA SILVA , conforme Portaria nº 130/2022, emitida pela autoridade competente desta Pasta, sendo que a sua substituição poderá se dar mediante nova Portaria, a ser anexada aos autos.

CLÁUSULA NONA – DA GARANTIA CONTRATUAL

Parágrafo 1º – A **CONTRATADA** prestará garantia de execução do contrato nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato, em valor correspondente a 3% (três por cento) do valor total do contrato.

Parágrafo 2º – No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da **CONTRATANTE**, contados da assinatura do contrato, a **CONTRATADA** deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

Parágrafo 3º – A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

Parágrafo 4º – O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666 de 1993.

Parágrafo 5º – A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

I- prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

II- prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

III- multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à **CONTRATADA**; e

IV- obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela **CONTRATADA**, quando couber.

Parágrafo 6º – A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no parágrafo anterior, observada a legislação que rege a matéria.

Parágrafo 7º – A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da **CONTRATANTE**, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

Parágrafo 8º – Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos.

Parágrafo 9º – No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

Parágrafo 10º – No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

Parágrafo 11º – Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a **CONTRATADA** obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada.

Parágrafo 12º – A **CONTRATANTE** executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

Parágrafo 13º – Será considerada extinta a garantia:

I- com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da **CONTRATANTE**, mediante termo circunstanciado, de que a **CONTRATADA** cumpriu todas as cláusulas do contrato.

Parágrafo 14º – O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela **CONTRATANTE** com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, PRIVACIDADE E SIGILO FISCAL

Parágrafo 1º – A **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** comprometem-se em cumprir suas obrigações, quando houver tratamento de dados pessoais, no que couber, ao abrigo da Lei nº 13.709, de 14/08/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Parágrafo 2º – Conforme a LGPD, dados pessoais são quaisquer informações relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável. Já dados pessoais sensíveis são dados sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

Parágrafo 3º – Ainda consoante a LGPD, o tratamento destes dados pessoais, sensíveis ou não, será toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem à coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

Parágrafo 4º – A **CONTRATADA** prestará à **CONTRATANTE** os serviços previstos com atenção às regras de proteção de dados e a partir das premissas da LGPD, em especial os seus princípios, conforme descrito no art. 9º desta Lei.

Parágrafo 5º – A **CONTRATADA** somente poderá realizar o tratamento dos dados que lhe forem repassados pela **CONTRATANTE** conforme as instruções desta e nos exatos limites do contrato. Os dados pessoais que forem repassados desta forma serão acessados somente por funcionários da **CONTRATADA**, ficando sob sua responsabilidade o estabelecimento dos termos e controles de sigilo sobre estes acessos.

Parágrafo 6º – A **CONTRATADA** compromete-se a não utilizar os dados fornecidos pela **CONTRATANTE** para qualquer outro propósito que não o cumprimento do objeto do contrato, assim como jamais colocará, por seus atos ou por sua omissão, a **CONTRATANTE** em situação de violação das leis de proteção de dados.

Parágrafo 7º – Caso a **CONTRATADA** considere que não possui informações suficientes para o tratamento dos dados pessoais de acordo com o contrato ou que uma instrução da **CONTRATANTE** pode infringir a LGPD ou outras leis relacionadas à proteção de dados, a **CONTRATADA** prontamente notificará a **CONTRATANTE** e aguardará novas instruções.

Parágrafo 8º – Quando solicitado, a **CONTRATADA** fornecerá à **CONTRATANTE** todas as informações necessárias para comprovar a conformidade com as obrigações previstas nesta cláusula contratual.

Parágrafo 9º – A **CONTRATADA** compromete-se a eliminar os dados pessoais, sensíveis ou não, aos quais teve acesso em razão do contrato firmado com a **CONTRATANTE** assim que a finalidade do tratamento for alcançada; os dados deixarem de ser necessários ou pertinentes ao alcance da finalidade e/ou for encerrado a prestação de serviços que serviu de objeto do contrato originário firmado com a **CONTRATANTE** e/ou nos casos contidos na Lei de Acesso à Informação.

Parágrafo 10º – A **CONTRATANTE** terá o direito de auditar o tratamento de dados pessoais, sensíveis ou não, realizado pela **CONTRATADA** com base nesta cláusula, incluindo, mas não se limitando, as medidas técnicas e organizacionais implementadas pela **CONTRATADA**.

Parágrafo 11º – A **CONTRATADA** indenizará à **CONTRATANTE** qualquer responsabilidade, dano, prejuízo, custo e despesas, incluindo, mas não se limitando, os devidos honorários advocatícios, as multas, penalidades ou custos investigativos relativos às demandas que surgirem em razão do não cumprimento por parte da **CONTRATADA** das obrigações previstas na LGPD especificamente direcionadas aos operadores, conforme já definido no presente instrumento.

Parágrafo 12º – Se o titular dos dados, a autoridade de proteção de dados ou terceiros solicitar informações da **CONTRATADA** relativas ao tratamento de dados pessoais, sensíveis ou não, a **CONTRATADA** submeterá esse pedido à apreciação da **CONTRATANTE**. A **CONTRATADA** não poderá, sem instruções prévias da **CONTRATANTE**, transferir, compartilhar e/ou garantir acesso aos dados pessoais ou a quaisquer outras informações relativas ao tratamento de dados pessoais a qualquer terceiro.

Parágrafo 13º – A **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**, na condição de agentes de tratamento, adotarão medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

Parágrafo 14º – Na hipótese de ocorrer um incidente de segurança, a **CONTRATADA** informará a **CONTRATANTE**, por escrito, acerca desta, em prazo não superior a 24 (vinte e quatro) horas a contar do momento em que tomou ciência do incidente. As informações a serem disponibilizadas pela **CONTRATADA** incluirão pelo menos:

I- quais dados foram vazados;

II- informações sobre possíveis acessos suspeitos e as respectivas credenciais utilizadas; endereços IPs e portas utilizadas nos acessos suspeitos; registros de logs; eventuais técnicas de ataque identificadas pela equipe de tratamento de incidente;

III- descrição da natureza da violação dos dados pessoais, incluindo as categorias e o número e identificação de titulares de dados impactados, bem como as categorias e o número de registros de dados impactados;

IV- os riscos relacionados ao incidente;

V- descrição das prováveis consequências ou das consequências já concretizadas da violação dos dados pessoais; e

VI- descrição das medidas adotadas ou propostas para reparar a violação dos dados pessoais e mitigar os possíveis efeitos adversos.

Parágrafo 15º – A Solução de TIC deve possuir controles necessários à segurança da informação e privacidade, contemplando autenticação multifator (MFA – Multi Factor Authentication); controles criptográficos para armazenamento, tráfego e tratamento da informação; registro de eventos e incidentes; registro de eventos e rastreabilidade de forma a manter trilha de auditoria; medidas de salvaguarda para os logs; controles específicos para registro das atividades dos administradores; execução periódica de análise de vulnerabilidades.

Parágrafo 16º – Sempre que solicitado pela **CONTRATANTE** a **CONTRATADA** deverá apresentar, no prazo solicitado ou acordado, resguardados aspectos de confidencialidade, documentos comprobatórios referentes à estruturação de segurança e privacidade no contexto ao qual a Solução de TIC se insere, tais como: Política de Segurança da Informação; Relatório de Análise de Impacto à Proteção de Dados Pessoais; Política de Backup; Processo de Gestão de Riscos da Solução de TIC; Processo de Gestão de Incidentes; Política de Controle de Acesso; Plano de Continuidade Operacional e um Plano de Contingência; Documento de Arquitetura Física e Lógica da Solução de TIC.

Parágrafo 17º – Conforme a Instrução Normativa nº 1.455/2020-GSE - que dispõe sobre o sigilo fiscal no âmbito da Secretaria de Estado da Economia -, e nos termos do art. 198 da Lei nº 5.172/1966 (Código Tributário Nacional), bem como do art. 133 da Lei Estadual nº 11.651/1991 (Código Tributário do Estado de Goiás), sem prejuízo do disposto na legislação criminal, é vedada a divulgação, por parte da Fazenda Pública ou de seus servidores, de informação obtida em razão do ofício sobre a situação econômica ou financeira do sujeito passivo ou de terceiros e sobre a natureza e o estado de seus negócios ou atividades.

Parágrafo 18º – A obrigação de guardar sigilo sobre a situação econômica ou financeira dos contribuintes e do estado de seus negócios ou atividades se estende à **CONTRATADA** e seus colaboradores que, na execução do Contrato, vierem a ter conhecimento da situação.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO VALOR E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

Parágrafo 1º – O valor total do presente contrato de acordo com a Proposta Comercial da **CONTRATADA** é de **R\$ 144.046,94 (cento e quarenta e quatro mil quarenta e seis reais e noventa e quatro centavos)**.

Parágrafo 2º – Os preços contratados, de acordo com a Proposta Comercial da **CONTRATADA**, são:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTDE/Volume total	Preço Unit R\$	VALOR TOTAL R\$
01	Prestação de Serviços de Comunicação e Notificação por meio de Sistema de Envio de Mensagens SMS (Short Message Service), compreendendo gerenciamento, transmissão de mensagens de texto para celulares e suporte técnico	Und	2.400.949	R\$ 0,05999	R\$ 144.046,94
VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO					R\$ 144.046,94

Parágrafo 3º – As despesas decorrentes da execução deste contrato correrão neste exercício, à conta da verba nº 2022.17.01.04.129.1016.3025.03, fonte 17530138, do vigente Orçamento Estadual, conforme Nota de Empenho Nº 00006, de 23/06/2022, no valor de R\$ 84.033,22 (oitenta e quatro mil trinta e três reais e vinte e dois centavos), emitida pela Seção competente da Secretaria de Estado da Economia. No exercício seguinte, à conta de dotação apropriada.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO FATURAMENTO, DO PAGAMENTO E DO REAJUSTE

Parágrafo 1º – A **CONTRATADA**, após a conclusão dos trabalhos relativos ao item contratado, deverá protocolizar para ser atestada pelo referido gestor, na **Superintendência de Tecnologia da Informação / Gerência de Serviços** a Nota Fiscal/Fatura correspondente, que será encaminhada para Gerência de Execução Orçamentária e Financeira da **CONTRATANTE** para pagamento.

Parágrafo 2º – O Pagamento será realizado por SMS entregue/disponibilizado ao destinatário ou recebido na plataforma de SMS.

Parágrafo 3º – Considera-se SMS entregue/disponibilizados, aqueles que foram efetivamente colocados à disposição do dispositivo móvel independentemente da mensagem recebida ou lida pelo usuário (exemplo: dispositivo móvel desligado, fora de área, etc).

Parágrafo 4º – Número inválidos, desabilitados e/ou bloqueados pela operadora não serão considerados para fins de remuneração.

Parágrafo 5º – O pagamento deverá ser proporcional ao atendimento das metas estabelecidas no Nível Mínimo de Serviços, ANEXO I deste contrato. As adequações serão avaliadas durante a análise do Relatório Geral de Faturamento (ANEXO III do Termo de Referência) e, será então calculado o valor mensal de avaliação com as respectivas adequações de pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas, conforme tabela de Indicadores de Serviço (ANEXO I deste contrato).

Parágrafo 6º – Os descontos serão cumulativos (sem sobreposição), e não excluem as demais sanções cabíveis.

Parágrafo 7º – Os pagamentos serão efetuados em até 30 (trinta) dia após protocolização e aceitação pela **CONTRATANTE** das Notas Fiscais/Faturas correspondentes, devidamente atestadas pelo gestor do contrato e serão creditados em conta em nome da **CONTRATADA**. O pagamento da Nota Fiscal/Fatura fica condicionado ao cumprimento dos critérios de recebimento.

Parágrafo 8º – Para efetivação do pagamento, a regularidade fiscal e trabalhista deverá ser comprovada pelos documentos hábeis ou por meio do Certificado de Registro Cadastral – CRC, e outros documentos que possam ser considerados pertinentes pelo setor responsável pelo pagamento da ECONOMIA/GO, devendo a **CONTRATADA** manter todas as condições de habilitação exigidas pela Lei.

Parágrafo 9º – Na ocorrência de rejeição da Nota Fiscal/Fatura, motivada por erro ou incorreções, o prazo para pagamento estipulado no **Parágrafo 7º**, passará a ser contado a partir da data da sua reapresentação.

Parágrafo 10º - Será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a **CONTRATADA**:

I - não produziu os resultados acordados;

II - deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

III - deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

Parágrafo 11º - Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1991, quando couber.

Parágrafo 12º – Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela **CONTRATANTE**, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração ocorrerá desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, momento após o qual serão devidos, além da atualização financeira, juros de mora que serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$I = (TX / 100) / 365 EM = I \times N \times VP$$

Onde:

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual de taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e aquela do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela em atraso

Parágrafo 13º – Os preços serão fixos e irrevogáveis pelo período de 12 (doze) meses contados da apresentação da proposta. Após este período será utilizado o IPC-A (IBGE) como índice de reajustamento.

Parágrafo 14º – O reajuste será precedido, obrigatoriamente, de solicitação da **CONTRATADA**, acompanhada de memorial de cálculo.

Parágrafo 15º – Para efeito de emissão da Nota Fiscal, o número do CNPJ da ECONOMIA é nº 01.409.655/0001-80.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS PENALIDADES

Parágrafo 1º – Constituem ilícitos administrativos, sem prejuízo das sanções penais cabíveis, além da prática dos atos previstos nos arts. 81 e 86 da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, a prática dos atos previstos no art. 7º da Lei federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, ou em dispositivos de normas que vierem a substituí-los, cabendo as sanções previstas nos arts. 86 e incisos I e II do art 87 da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no art. 7º da Lei federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002.

Parágrafo 2º – Nas hipóteses previstas no parágrafo 1º, o interessado poderá apresentar sua defesa no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da notificação do ato, sendo facultada a produção de todas as provas admitidas em direito, por iniciativa e a expensas daquele que as indicou.

Parágrafo 3º – Quando necessárias, as provas serão produzidas em audiência previamente designada para este fim.

Parágrafo 4º- Concluída a instrução processual, a comissão designada ou, quando for o caso, o serviço de registro cadastral, dentro de 15 (quinze) dias, elaborará o relatório final e remeterá os autos para deliberação da autoridade competente para aplicar a penalidade, após o pronunciamento da área jurídica.

Parágrafo 5º – Sem prejuízo do expresso no parágrafo 1º acima, poderão ser aplicadas, a critério da **CONTRATANTE**, as seguintes penalidades:

I- Ficará impedido de licitar e de contratar com o Estado e será descredenciado no CADFOR, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em Edital e no contrato, além das demais cominações legais, garantido o direito à ampla defesa. O licitante que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta:

a) não assinar o contrato ou a ata de registro de preços;

b) não entregar a documentação exigida no edital;

- c) apresentar documentação falsa;
- d) causar o atraso na execução do objeto;
- e) não manter a proposta;
- f) falhar na execução do contrato;
- g) fraudar a execução do contrato;
- h) comportar-se de modo inidôneo;
- i) declarar informações falsas; e
- j) cometer fraude fiscal.

II - A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato ou instrumento equivalente, sujeitará a **CONTRATADA**, além das penalidades previstas no parágrafo 1º, a multa de mora, graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecidos aos seguintes limites máximos:

- a) - 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato ou instrumento equivalente, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa do adjudicatário em firmar o contrato ou retirar a nota de empenho, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua**
- b) 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado;**
- c) 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.**

Nota: A multa a que se refere a alínea b) não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções previstas em Lei.

III- Para os casos não previstos no parágrafo 3º a), a penalidade de suspensão será aplicada, conforme determinação do art. 81 da lei estadual nº 17.928 de 27 de dezembro de 2012.

Parágrafo 6º – As sanções previstas nesta cláusula décima terceira poderão ser aplicadas juntamente às do parágrafo 3º alínea b).

Parágrafo 7º – Nos termos do Despacho 168/2022-GAB/PGE, os efeitos de fortuita sanção de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar estarão restritos ao âmbito do ente federado sancionador.

Parágrafo 8º – Conforme Decreto Estadual nº 9142 de 22 de janeiro de 2018 serão inscritas no CADIN Estadual – Goiás as pessoas físicas ou jurídicas que tenham sido impedidas de celebrar ajustes com a Administração Estadual, em decorrência da aplicação de sanções previstas na legislação pertinente a licitações e contratos administrativos ou em legislações de parcerias com entes públicos ou com o terceiro setor.

Parágrafo 9º – Antes da aplicação de qualquer penalidade será garantido à **CONTRATADA** o contraditório e a ampla defesa. A multa será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela **CONTRATANTE** ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO

Parágrafo Único – As controvérsias eventualmente surgidas quanto à formalização, execução ou encerramento deste ajuste, serão submetidas à tentativa de conciliação ou mediação no âmbito da Câmara de Conciliação, Mediação e Arbitragem da Administração Estadual (CCMA), na forma da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 e da Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA CLÁUSULA COMPROMISSÓRIA

Parágrafo Único – Os conflitos que possam surgir relativamente a este contrato, acaso não puderem ser equacionados de forma amigável, serão, no tocante aos direitos patrimoniais disponíveis, submetidos à arbitragem, na forma da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 e da Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018, elegendo-se desde já para o seu julgamento a CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), outorgando a esta os poderes para indicar os árbitros e renunciando expressamente à jurisdição e tutela do Poder Judiciário para julgamento desses conflitos, consoante instrumento Anexo, integrante deste contrato (CLÁUSULA ARBITRAL).

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA RESCISÃO

Parágrafo 1º – A rescisão do presente contrato poderá ser:

I- determinada por ato unilateral e escrito da **CONTRATANTE**, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações posteriores;

II- amigável, por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para a **CONTRATANTE**;

III- judicial, nos termos da legislação.

Parágrafo 2º – A inexecução total ou parcial do contrato ensejará a sua rescisão, conforme o disposto nos artigos 77 e 78 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações posteriores. Na hipótese de rescisão serão assegurados à **CONTRATADA** o contraditório e a ampla defesa.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Fica eleito o foro de Goiânia para dirimir as questões oriundas da execução deste contrato.

E, por estarem justas e acordadas, as partes firmam o presente contrato, assinado eletronicamente, para que produza os necessários efeitos legais.

GABINETE DA SECRETÁRIA DA ECONOMIA,

Pela **CONTRATANTE**:

CRISTIANE ALKMIN JUNQUEIRA SCHMIDT
Secretária de Estado da Economia

Pela **CONTRATADA**:

ILSON ROQUE BRESSAN

ANDRÉ LUIZ CUTRIM GALLOZIO

Valid Soluções S.A

ANEXO I

INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇOS

INDICADORES					
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO	GRAU DE CRITICIDADE	INSTRUMENTO DE MENSURAÇÃO	QUANTIDADE DE OCORRÊNCIA/MÊS	FAIXA DE AJUSTE NO PAGAMENTO	PENALIDADE
E_SMS - Entrega/disponibilização efetiva de SMS para as operadoras.	Crítico	Relatório Geral de Faturamento	= 100% Para os números válidos	Glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do serviço para cada décimo percentual abaixo da meta mensal.	Para E_SMS inferior a 98%, será aplicada multa de 1% (um por cento) do valor do contrato, sem prejuízo das glosas aplicadas.
S_FALHAS_C - Solucionar em no máximo 01 (uma) hora as falhas críticas da plataforma (Indisponibilidade do serviço e/ou incapacidade de transmissão de mensagens).	Crítico	Chamado de Suporte Técnico/Ordem de Serviço	Máxima de 01 (uma) ocorrência/mês.	Glosa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do serviço para cada ocorrência que extrapolar a meta mensal.	Para S_FALHAS_C superior a 05 (cinco) do valor do contrato, será aplicada multa de 1% (um por cento) do valor do contrato, sem prejuízo das glosas aplicadas.
D_SEGUNDOS - Disponibilidade em segundos da solução de SMS.	Crítico	Relatório Geral de Faturamento (definir indicador de disponibilidade)	>= 99,5%	Glosa de 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor mensal do serviço para cada décimo percentual abaixo da meta mensal.	Para D_SEGUNDOS inferior a 95% (noventa e cinco por cento) do valor do contrato, será aplicada multa de 1% (um por cento) do valor do contrato, sem prejuízo das glosas aplicadas.
S_FALHAS_NC - Solucionar falhas não críticas da prestação do serviço em até 12 (doze) horas após o registro formal.	Não Crítico	Chamado de Suporte Técnico/Ordem de Serviço	Máxima de 02 (duas) ocorrência/mês	Glosa de 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor mensal do serviço para cada ocorrência que	Para FALHAS_NC superior a 10 (dez), será aplicada multa de 1% (um por cento) do valor do contrato, sem prejuízo das glosas aplicadas.

				extrapolar a meta mensal.	
P_SMS - Encaminhar às operadoras pacote de mensagens com volume menor ou igual a 50.000 (cinquenta mil) mensagem em tempo máximo de 01 (um) minuto.	Crítico	Relatório Geral para Faturamento	Máximo de 01 (uma) ocorrência por mês	Glosa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal para cada ocorrência que extrapolar a meta mensal.	Para P_SMS superior a 30 (trinta), será aplicada multa de 1% (um por cento) do valor do contrato, sem prejuízo das glosas aplicadas.
S_FALHAS_COMUNICAÇÃO - Comunicar em no máximo 30 (trinta) minutos as falhas críticas da plataforma (Indisponibilidade do serviço e/ou incapacidade de transmissão de mensagens).	Crítico	Chamado de Suporte Técnico/Monitoramento ativo	Máximo de 01 (uma) ocorrência/mês	Glosa de 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor mensal do serviço para cada ocorrência que extrapolar a meta mensal.	Para S_FALHAS_COMUNICAÇÃO superior a 05 (cinco), será aplicada multa de 1% (um por cento) do valor do contrato, sem prejuízo das glosas aplicadas.

INDICADOR DE ENTREGA EFETIVA DE SMS PARA AS OPERADORAS – E_SMS

DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Mede a quantidade de SMS efetivamente entregues a CONTRATADA e consequentemente às operadoras que operam todas as regiões do país.
AFERIÇÃO	CONTRATANTE por meio das unidades ou gerências ou superintendências.
FÓRMULA DE CÁLCULO	$E_SMS (\%) = [QT_SMS_EFET] / [QTDE_SMS_ENV] * 100$ <p>Onde:</p> <p>E_SMS (%) = índice de SMS efetivamente entregues QT_SMS_EFET = quantidade de SMS efetivamente entregues QTDE_SMS_ENV = total de SMS enviados</p>
NÍVEL DE SERVIÇO ESPERADO	E_SMS (%) = 100%
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO E SANÇÕES	Glosa de 5% (cinco por cento) por décimo percentual abaixo do nível de serviço esperado limitado a uma glosa de 100%, descontados do valor mensal referente ao serviço.
CONDIÇÕES DE EXCEÇÃO	<p>Estarão excluídos de aplicação deste Nível Mínimo de Serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> As paradas programadas de manutenção e emergenciais, desde que informadas com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas e com anuência da CONTRATANTE, bem como as paradas de responsabilidade do cliente. Fica estabelecida a franquia máxima de 48 horas para manutenções acordadas.
REGIME DE OPERAÇÃO	Comercial

INDICADOR DE PRAZO PARA SOLUCIONAR FALHAS CRÍTICAS DA PLATAFORMA – S_FALHAS_C

DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Mede o prazo em horas para solucionar a indisponibilidade devido a falhas críticas da plataforma (Indisponibilidade do serviço e/ou incapacidade de transmissão de mensagens).
AFERIÇÃO	CONTRATANTE por meio das unidades ou gerências ou superintendências.
FÓRMULA DE CÁLCULO	$S_FALHAS_C (\text{horas}) = [HR_FIM_FALHAC] - [HR_INIC_FALHAC]$

	<p>Onde:</p> <p>S_FALHAS_C (horas) = índice de prazo de solução da falha crítica HR_INIC_FALHAC = registro do chamado ou abertura da OS para solucionar a falha HR_FIM_FALHAC = registro da solução da indisponibilidade do serviço</p>
NÍVEL DE SERVIÇO ESPERADO	S_FALHAS_C (horas) <= 01:00:00 h
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO E SANÇÕES	Glosa de 5% (cinco por cento) por décimo percentual abaixo do nível de serviço esperado limitado a uma glosa de 100%, descontados do valor mensal referente ao serviço.
CONDIÇÕES DE EXCEÇÃO	<p>Estarão excluídos de aplicação deste Nível Mínimo de Serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> As paradas programadas de manutenção e emergenciais, desde que informadas com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas e com anuência da CONTRATANTE, bem como as paradas de responsabilidade do cliente. Fica estabelecida a franquia máxima de 48 (quarenta e oito) horas para manutenções acordadas.
REGIME DE OPERAÇÃO	Comercial

INDICADOR DA DISPONIBILIDADE EM SEGUNDOS DA SOLUÇÃO DE SMS – D_SEGUNDOS

DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Mede o percentual da disponibilidade em segundos da solução de SMS.
AFERIÇÃO	CONTRATANTE por meio das unidades ou gerências ou superintendências.
FÓRMULA DE CÁLCULO	$D_SEGUNDOS(\%) = [QT_SEGUNDOS_DISP] / [QT_SEGUNDOS_DIA] * 100$ <p>Onde:</p> <p>D_SEGUNDOS(%) = índice de disponibilidade da solução de SMS no dia em segundos QT_SEGUNDOS_DISP = tempo total dia disponível em segundos <= 86.400 s. QT_SEGUNDOS_DIA = tempo total dia 86.400 em segundos</p> $D_SEGUNDOS_MES (\%) = [\sum(D_SEGUNDOS (\%))] / QT_DIAS_MES$ <p>Onde:</p> <p>D_SEGUNDOS_MES(%) = índice de disponibilidade da solução de SMS no mês em segundos D_SEGUNDOS(%) = índice de disponibilidade da solução de SMS no dia em segundos QT_DIAS_MES = quantidade de dias no mês de referência</p>
NÍVEL DE SERVIÇO ESPERADO	D_SEGUNDOS_MES (%) >= 99,5%
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO E SANÇÕES	Glosa de 2% (dois por cento) por décimo percentual abaixo do nível de serviço esperado limitado a uma glosa de 100%, descontados do valor mensal referente ao serviço.
CONDIÇÕES DE EXCEÇÃO	<p>Estarão excluídos de aplicação deste Nível Mínimo de Serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> As paradas programadas de manutenção e emergenciais, desde que informadas com antecedência de 7 dias e com anuência da CONTRATADA, bem como as paradas de responsabilidade do cliente. Fica estabelecida a franquia máxima de 48 (quarenta e oito) horas para manutenções acordadas.
REGIME DE OPERAÇÃO	Comercial

INDICADOR DE PRAZO PARA SOLUCIONAR FALHAS NÃO CRÍTICAS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO – S_FALHAS_NC

DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Mede o prazo em horas para solucionar a indisponibilidade devido a falhas não críticas da prestação do serviço em até 12 horas após o registro formal.
AFERIÇÃO	CONTRATANTE por meio das unidades ou gerências ou superintendências.
FÓRMULA DE CÁLCULO	$S_FALHAS_NC \text{ (horas)} = [HR_FIM_FALHANC] - [HR_INIC_FALHANC]$ <p>Onde:</p> <p>S_FALHAS_NC (horas) = índice de prazo de solução da falha crítica HR_INIC_FALHANC = registro do chamado ou abertura da OS para solucionar a falha HR_FIM_FALHANC = registro da solução da indisponibilidade do serviço</p>
NÍVEL DE SERVIÇO ESPERADO	S_FALHAS_NC (horas <= 12:00:00 h
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO E SANÇÕES	Glosa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do serviço para cada ocorrência que extrapolar a meta mensal.
CONDIÇÕES DE EXCEÇÃO	<p>Estarão excluídos de aplicação deste Nível Mínimo de Serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> As paradas programadas de manutenção e emergenciais, desde que informadas com antecedência de 48 (quarenta e oito) horas e com anuência da CONTRATADA, bem como as paradas de responsabilidade do cliente. Fica estabelecida a franquia máxima de 48 (quarenta e oito) horas para manutenções acordadas.
REGIME DE OPERAÇÃO	Comercial

INDICADOR DE PERFORMANCE NA ENTREGA DE SMS – P_SMS

DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Mede a performance da plataforma na entrega de mensagens às operadoras.
AFERIÇÃO	CONTRATANTE por meio das unidades ou gerências ou superintendências.
FÓRMULA DE CÁLCULO	$\sum ENV_SMS_OPER(MEO) = \sum REC_SMS_OPER(em \text{ até } MRO)$ <p>Onde:</p> <p>ENV_SMS_OPER = Mensagem enviada às operadoras REC_SMS_OPER = Mensagem recebida na operadora [MEO] = Minuto de envio às operadoras [MRO] = [MEO + 1] : Minuto de recebimento na operadora</p> <p>Se o somatório das mensagens enviadas às operadoras em determinado [MEO] for <= 50.000, o total de mensagem recebida nas operadoras em até [MRO] deve ser o mesmo, considerando as identidades das mensagens enviadas e mensagens recebidas.</p>
NÍVEL DE SERVIÇO ESPERADO	$MRO(\sum REC_SMS_OPER) \leq MEO (\sum ENV_SMS_OPER) + 1$ <p>Para um: $\sum ENV_SMS_OPER(MEO) \leq 50.000$</p>
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO E SANÇÕES	Glosa de 1% (um por cento) por ponto percentual abaixo do nível de serviço esperado limitado a uma glosa de 100%, descontados do valor mensal referente ao serviço.
CONDIÇÕES DE EXCEÇÃO	Estarão excluídos de aplicação deste Nível Mínimo de Serviço as situações que independem da gestão ou controle da CONTRATADA desde que justificado pela CONTRATADA e aceito pela CONTRATANTE.
REGIME DE OPERAÇÃO	Comercial



Documento assinado eletronicamente por **ILSON ROQUE BRESSAN, Usuário Externo**, em 06/07/2022, às 18:42, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **Andre Luiz Cutrim Gallozio, Usuário Externo**, em 08/07/2022, às 11:50, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **CRISTIANE ALKMIN JUNQUEIRA SCHMIDT, Secretário (a) de Estado**, em 08/07/2022, às 15:34, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **000031348155** e o código CRC **16253F64**.

GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS
AVENIDA VEREADOR JOSE MONTEIRO, COMPLEXO FAZENDÁRIO, BLOCO B - Bairro SETOR NOVA VILA - GOIANIA - GO -
CEP 74653-900 - (62)3269-2068.



Referência: Processo nº 202200004015177



SEI 000031348155

Secretaria de
Estado da
Economia



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ECONOMIA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

ANEXO Nº II - CLÁUSULA ARBITRAL - CONTRATO 038/2022 - ECONOMIA/GELC-11947

- 1) Qualquer disputa ou controvérsia relativa à interpretação ou execução deste ajuste, ou de qualquer forma oriunda ou associada a ele, no tocante a direitos patrimoniais disponíveis, e que não seja dirimida amigavelmente entre as partes (precedida da realização de tentativa de conciliação ou mediação), deverá ser resolvida de forma definitiva por arbitragem, nos termos das normas de regência da CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA).
- 2) A CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA) será composta por Procuradores do Estado, Procuradores da Assembleia Legislativa e por advogados regularmente inscritos na OAB/GO, podendo funcionar em Comissões compostas sempre em número ímpar maior ou igual a 3 (três) integrantes (árbitros), cujo sorteio se dará na forma do art. 14 da Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018, sem prejuízo da aplicação das normas de seu Regimento Interno, onde cabível.
- 3) A sede da arbitragem e da prolação da sentença será preferencialmente a cidade de Goiânia.
- 4) O idioma da Arbitragem será a Língua Portuguesa.
- 5) A arbitragem será exclusivamente de direito, aplicando-se as normas integrantes do ordenamento jurídico ao mérito do litígio.
- 6) Aplicar-se-á ao processo arbitral o rito previsto nas normas de regência (incluso o seu Regimento Interno) da CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), na Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996, na Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, na Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018 e na Lei Estadual nº 13.800, de 18 de janeiro de 2001, constituindo a sentença título executivo vinculante entre as partes.
- 7) A sentença arbitral será de acesso público, a ser disponibilizado no sítio eletrônico oficial da Procuradoria-Geral do Estado, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas em lei.
- 8) As partes elegem o Foro da Comarca de Goiânia para quaisquer medidas judiciais necessárias, incluindo a execução da sentença arbitral. A eventual propositura de medidas judiciais pelas partes deverá ser imediatamente comunicada à CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), e não implica e nem deverá ser interpretada como renúncia à arbitragem, nem afetará a existência, validade e eficácia da presente cláusula arbitral.

GABINETE DA SECRETÁRIA DA ECONOMIA,

Pela **CONTRATANTE:**

CRISTIANE ALKMIN JUNQUEIRA SCHMIDT
Secretária de Estado da Economia

Pela **CONTRATADA**:

ILSON ROQUE BRESSAN

ANDRÉ LUIZ CUTRIM GALLOZIO

Valid Soluções S.A



Documento assinado eletronicamente por **ILSON ROQUE BRESSAN, Usuário Externo**, em 06/07/2022, às 18:52, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **Andre Luiz Cutrim Gallozio, Usuário Externo**, em 08/07/2022, às 11:50, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **CRISTIANE ALKMIN JUNQUEIRA SCHMIDT, Secretário (a) de Estado**, em 08/07/2022, às 15:35, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **000031348768** e o código CRC **5BFFDCEE**.

GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

AVENIDA AVENIDA VEREADOR JOSE MONTEIRO, COMPLEXO FAZENDÁRIO, BLOCO B
- Bairro SETOR NOVA VILA - GOIANIA - GO - CEP 74653-900 - (62)3269-2068.



Referência: Processo nº 202200004015177



SEI 000031348768