

**PROCESSO DE SELEÇÃO Nº 01/2024**

**PROCESSO Nº 281/2023/DGA/AgSUS**

**ANEXO VII - MINUTA DE CONTRATO**

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO  
DE SERVIÇOS, QUE FAZEM  
ENTRE SI A AGÊNCIA  
BRASILEIRA DE APOIO À  
GESTÃO DO SISTEMA ÚNICO  
DE SAÚDE - AGSUS E A  
\_\_\_\_\_.**

**I. AGÊNCIA BRASILEIRA DE APOIO À GESTÃO DO SUS - AgSUS**, nos termos da Lei nº 13.958/19, com a alteração da Lei nº 14.621, de 14 de julho de 2023 e do Decreto nº 11.790, de 20 de novembro de 2023, serviço social autônomo, na forma de pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos, com sede no SHN Quadra 1, Bloco E, conjunto A, salas nº 201 e 202, localizadas no 2º andar, CEP: 70.701-050, Brasília-DF, inscrita no CNPJ sob o nº 37.318.510/0001-11, representada pelo Diretor-Presidente, ANDRÉ LONGO ARAÚJO DE MELO, designado por meio do Decreto do dia 24 de novembro de 2023, publicado no Diário Oficial da União nº 224 de 27 de novembro de 2023, seção 2, página 1, doravante denominada como **CONTRATANTE**.

**II.** \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, com sede \_\_\_\_\_ - CEP: \_\_\_\_\_, neste ato representada por seu(u) representante legal, \_\_\_\_\_, doravante designada como **CONTRATADA**.

RESOLVEM, de comum acordo, e na melhor forma de direito, celebrar o presente contrato, vinculado ao Processo de Seleção 2024, na modalidade Pregão Eletrônico, do tipo MENOR PREÇO GLOBAL por lote único, no modo de disputa ABERTO, com a adjudicação do objeto

à CONTRATADA, fazendo-o em conformidade com o Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS, aprovado por meio da Resolução CDA nº 07, de 30 de abril de 2024.

## **1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de solução de *Software* como Serviço (SaaS) de Gestão de Pessoas, disponível em versão desktop e mobile, a ser disponibilizada em nuvem e com serviços de apoio desenvolvidos nas instalações da CONTRATADA.

1.2. O objeto inclui, mas não se limita aos seguintes serviços: habilitação, instalação, implantação, parametrização e treinamento da solução de gestão de pessoas.

1.3. A solução deverá contemplar os módulos de: Núcleo Operacional, Administração de Pessoal, Desenvolvimento Humano e Organizacional, Monitoramento de Produtividade e Inteligência de Dados.

**Parágrafo único** – O Termo de Referência, a Proposta Comercial da CONTRATADA, e os demais documentos e anexos vinculados ao Processo em comento fazem parte integrante deste contrato, independentemente de transcrição, obrigando as partes ao seu cumprimento e declarando pleno conhecimento de seus termos.

## **2. CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA**

2.1. O presente contrato terá duração de 24 (vinte e quatro) meses a partir da data de assinatura, podendo ser prorrogado mediante avaliação da necessidade, eficiência e oportunidade da contratação, demonstrando-se a continuidade benéfica para a Agência.

2.2. A prorrogação da vigência poderá ser realizada por períodos iguais e sucessivos, mediante termo aditivo, conforme estipulado nos Artigos 67 do Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS, observando os seguintes critérios:

- a) apresentação de relatório de fiscalização que ateste a regularidade na prestação dos serviços contratados;
- b) seja juntada justificativa, por escrito, de que a AgSUS mantém interesse na continuidade do serviço;
- c) seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a AgSUS;

- d) manifestação expressa da CONTRATADA demonstrando interesse na prorrogação;
- e) confirmação de que a CONTRATADA mantém as condições de habilitação inicialmente estabelecidas.

2.3 Por ocasião de eventual prorrogação da vigência contratual, os valores referentes aos ITENS 5, 6 e 7 do Lote Único **não serão cobrados pela Contratada à Contratante, visto que já foi custeado no ato de implantação da solução.**

### **3. CLÁUSULA TERCEIRA – DO VALOR**

3.1. O valor total estimado do presente Contrato é de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), podendo a AgSUS, durante a vigência do contrato, implantar no todo ou em parte os módulos e submódulos necessários para o desenvolvimento de suas necessidades.

| ITEM                       | LOTE ÚNICO   |  | QTDE  | UNIDADE | Grau de Importância |
|----------------------------|--|--|---|---------|---------------------|
| 1                          | <b>Contratação de software como serviço (SAAS) de Sistema de gestão de Pessoas, incluindo folha de pagamento, com Suporte e Atualização de Versão, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, incluindo Suporte Técnico, Manutenção Preventiva, Corretiva e Emergencial.</b> |  |   |         |                     |
|                            | 1.3  | Faixa 3 – 10.001 a 15.000  | Faixa de Colaboradores ATIVOS administrados em folha de pagamento no mês. |         |                     |
|                            | 1.4  | Faixa 4 – 15.001 a 25.000  |   |         |                     |
|                            | 1.5  | Faixa 5 – 25.001 a 50.000  |   |         |                     |
|                            | 1.6  | Faixa 6 – acima de 50.001  |   |         |                     |
| <b>DESCRIÇÃO DO ITEM 1</b> |  |  |   |         |                     |
| <b>Núcleo Operacional</b>  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestão de pessoas</li> <li>● Cadastro e atualização cadastral de pessoal</li> <li>● Todos os Regimes Jurídicos</li> <li>● Pensões alimentícias</li> <li>● Controle de Múltiplos Vínculos</li> <li>● Recadastramento de servidores</li> <li>● Mala Direta</li> <li>● Arquivo Digital</li> <li>● Base de dados dos Correios</li> <li>● Gestão de contratos temporários</li> <li>● Gestão de Férias e Licença Prêmio</li> <li>● Gestão de Licenças, Desligamentos, afastamentos e faltas</li> <li>● Gestão de Turnos de Trabalho</li> <li>● Gestão de Folha de Pagamento <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bloqueios/Desbloqueio de Pagamentos</li> <li>○ Cronograma de pagamento e remessa bancária</li> <li>○ Status e Histórico de Remessas</li> </ul> </li> <li>● Resumo Contábil</li> <li>● Ordens de Pagamento</li> <li>● Transferência Bancária via arquivo CNAB do Banco do Brasil</li> <li>● Informações para órgãos fiscais <ul style="list-style-type: none"> <li>○ SEFIP – CAIXA/Receita Federal do Brasil/TEM</li> <li>○ PASEP – Previdência Social</li> <li>○ eSocial</li> <li>○ DIRF – Receita Federal</li> <li>○ MANAD – Receita Federal</li> </ul> </li> <li>● Envio de dados mensal ao Sistema Integrado de Administração de Pessoal – SIAPE</li> <li>● Envio de dados mensal aos sistemas financeiros e contábeis Ongsys e Thomson Reuters</li> <li>● Gestão de Estrutura Organizacional</li> <li>● Avaliação de Desempenho</li> <li>● Aposentadoria e Pensões</li> <li>● Gestão de Benefícios</li> <li>● Segurança e Saúde no Trabalho</li> </ul> | 1   | Solução | ESSENCIAL           |

|  |  |                 |                       |                         |
|--|--|-----------------|-----------------------|-------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Comunicação de Acidente de Trabalho - CAT;</li> <li>○ Monitoramento da Saúde do Trabalhador;</li> <li>○ Monitoramento contínuo das condições de saúde relacionadas ao trabalho;</li> <li>○ Emissão, importação de ASO, Demissional e exames complementares (integrado com o <i>e-Social</i>) (NR1, NR7, NR9, NR15, NR24, etc.);</li> <li>○ Integração com a Gestão de Qualidade no trabalho e Meio Ambiente - PGR/LTCAT/ PCMSO;</li> <li>○ Laudo de Saúde Ocupacional de empregados.</li> </ul>   |                 |                       |                         |
| <p><b>Administração de Pessoal</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Sistema de gestão de folha de pagamento totalmente integrado e conforme com a legislação local;</li> <li>● Administração de dados pessoais, profissionais, educacionais, financeiros, entre outros;</li> <li>● Cálculo da folha de pagamento, incluindo os eventos próprios da Agência;</li> <li>● Gestão de vínculos com contribuição beneficiária customizada;</li> <li>● Emissão e envio de prévias e contracheques por e-mail e aplicativo mobile;</li> <li>● Vinculação do local de exercício com incentivo ou gratificação, que fica restrito a quem desempenhar atividades em cargo específico e tipologia específica de localidade, sendo gerenciada no próprio sistema;</li> <li>● Possibilidade de vinculação de profissional com outros profissionais exercendo atividade de gestão indireta (exemplo: tutor médico para os bolsistas) na qual possa vincular e mediante relatório saber o quantitativo de profissionais que ele está responsável;</li> <li>● Criação, customização e emissão de declarações;</li> <li>● Gestão de ausências e substituições, incluindo planejamento e relatórios de cobertura;</li> <li>● Gestão de frequência;</li> <li>● Cálculo de encargos trabalhistas;</li> <li>● Recolhimento de impostos e contribuições;</li> <li>● Gestão de planos de saúde, vale-transporte, vale-refeição, entre outros benefícios;</li> <li>● Controle de rescisões de contrato de trabalho, incluindo cálculo de verbas rescisórias, emissão de guias de seguro-desemprego, emissão de Termo de Encerramento de Contrato e integração com sistemas de impostos;</li> <li>● Categorização de empregados conforme as necessidades da Agência, com campos personalizados para cada grupo;</li> <li>● Separação das folhas de pagamento conforme o centro de custo;</li> <li>● Controle de afastamentos, incluindo licenças médicas, licenças maternidade, paternidade, gala, luto, sem remuneração, férias, recessos, horas extras, etc.;</li> <li>● Integração com sistemas de gestão financeira e contabilidade;</li> <li>● Geração de relatórios para atender às normativas trabalhistas brasileiras (CLT, e-Social, FGTS, INSS, etc.);</li> </ul> | <p><b>1</b></p> | <p><b>Solução</b></p> | <p><b>ESSENCIAL</b></p> |

|  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Emissão de relatórios em diversos formatos para conferência de admissão, demissão, eventos de folhas, entre outros;</li> <li>● Recurso de importação de dados para inclusão em lote de eventos variáveis e fixos na folha;</li> <li>● Atendimento a todas as rotinas para transmissão ao eSocial, tais como: Envio de Tabelas, Eventos Não Periódicos, Eventos Periódicos;</li> <li>● Emissão de arquivo remessa para todos os sistemas legais e privados que tenham necessidade de dados da folha da AgSUS, observando-se a Lei Geral de Proteção de Dados;</li> <li>● Avisos/alertas de vencimentos de impostos, férias, período de experiência, etc.;</li> <li>● Extração e consolidação de todos os dados necessários para a DIRF, incluindo salários, benefícios, comissões, e outras remunerações tributáveis por vínculo empregatício e centro de custo;</li> <li>● Validação da exatidão dos dados antes do envio da DIRF, verificando inconsistências ou erros que poderiam resultar em multas ou necessidade de retificação;</li> <li>● Gerar o arquivo da DIRF no formato exigido pela Receita Federal do Brasil;</li> <li>● Relatórios detalhados que confirmem a conformidade com as regulamentações tributárias;</li> <li>● Registro e monitoramento detalhado de jornada de trabalho;</li> <li>● Configurações flexíveis para tratar atrasos, horas extras, e ausências;</li> <li>● Funcionalidades avançadas para ajustes e correções de registros de ponto;</li> <li>● Relatórios detalhados de horas trabalhadas, extras, e banco de horas;</li> <li>● Capacidade de bater ponto de forma offline.</li> <li>● Monitoramento de produtividade: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Em caso de profissional médicos, o sistema deverá permitir a aquisição de dados de produção, com periodicidade semanal, conforme padrões normatizados de saúde pública, em três formatos <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Dados fornecidos por sistemas externos, periodicidade semanal;</li> <li>b) Dados coletados em banco de dados dos municípios</li> <li>c) Dados coletados via API's DATASUS, periodicidade semanal</li> </ul> <p>Os dados devem receber tratamento e vinculação com médicos AGSUS, através de modelagem de dados baseado em modelos DATASUS. Os lotes de dados devem gerar alertas de produção para identificar casos em que médico não realizou atendimento e não possui nenhuma solicitação de ausência para o período.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Registro do alerta no perfil do profissional;</li> <li>b) Gera informação de profissionais com alertas no</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> |  |  |  |
|--|---|--|--|--|

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  | <p>painel do gestor vinculado;</p> <p>c) Atualiza dashboards de monitoramento da AGSUS;</p> <p>d) Cria alerta com registro de identificação.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o O sistema deve permitir ao gestor vinculado e ao profissional, criar interações no alerta informando justificativa para o caso e alterando seu status.</li> <li>o No perfil do profissional deve ser registrado seus alertas vinculados e histórico de interações</li> <li>o Em caso de pendências, conforme regras definidas em parametrização relacionados ao monitoramento de produtividade, havendo situações de alertas de produtividade não solucionados, a liberação destes casos podem ser feitos: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mediante aprovação do gestor vinculado;</li> <li>b) Em lote, por programa e/ou local vinculado;</li> <li>c) Por reincidência de registros em meses anteriores;</li> <li>d) Individual</li> </ul> </li> </ul> <p>Casos pendentes de produtividade devem receber mensagens SMS, e-mail e Telegram para médicos e gestores vinculados</p> <p>O perfil do profissional deve possibilitar no mínimo a visualização de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Cadastro completo;</li> <li>b) Origens de cadastro (apresentar os cadastros e quais foram os sistemas que fizeram seu registro);</li> <li>c) Eventos registrados (faltas, atestados, recebimento e todos demais uma vez registrados na plataforma);</li> <li>d) Em caso de médicos, atendimentos registrados (local e data/hora);</li> <li>e) Alertas por tipo e status.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Atividades planejadas, a formações, atualizações cadastrais e demais solicitadas pela AGSUS;</li> <li>o Avaliações de desempenho, realizadas e disponíveis para realização;</li> <li>o Acompanhamento de casos, situações em que profissionais esteja em acompanhamento por exemplo, acidente de trabalho;</li> <li>o Relações familiares, em caso de concessão de benefícios vinculados;</li> <li>o Arquivos, todos os documentos e processos em que profissional seja parte, inclusive holerites.</li> <li>o Documento, todos os documentos pessoais.</li> <li>o Ações, atualização de documentos com prazos de validade expirados, em especial exames periódicos, admissionais e demissionais.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Requerimento de Férias</li> <li>● Requerimento de Aposentadoria</li> <li>● Requerimento de Progressão</li> <li>● Atendimento</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Portal do empregado com autoatendimento para atualizações de dados pessoais, consulta de contracheques e benefícios, emissão de declarações, devendo ser</li> </ul> |  |  |  |
|--|--|--|--|--|

|  |  |          |                |                  |
|--|--|----------|----------------|------------------|
|  | <p>apresentados em todos os browsers disponíveis e utilizados pela AgSUS;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Registro e atendimento de chamados dos colaboradores;</li> <li>○ Permissão para marcação de férias, envio de atestados, justificativas, controle da vida laboral dentre outros;</li> <li>○ Integração com Contact Center para comunicação e atendimento eficientes.</li> <li>○ Envio de SMS e Mensagens por Whatsapp e Temporalidade Mensageria</li> <li>○ Comunicação em lote com os empregados, por meio de interação direta via e-mail ou chat integrado</li> <li>○ Abertura de Carta de serviços, regulação de serviços e validação de compliance com regras internas feito via Central de Operações           <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Upload de documentos para validação</li> <li>■ Validação de documentos com base nas APIs do CADSUS e CONATRAM (SERPRO)</li> <li>■ Comprovação de autenticidade dos documentos através de de QRCODE</li> </ul> </li> </ul>   |          |                |                  |
| <b>Desenvolvimento Humano e Organizacional</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Avaliação de desempenho</li> <li>○ Definição e mapeamento de competências, avaliação de proficiência, identificação de lacunas e associação com planos de desenvolvimento individual;</li> <li>○ Definição e o acompanhamento de metas, que estejam alinhadas aos objetivos estratégicos da Agência, monitoramento do progresso individual em relação às metas, criar e gerenciar planos de ação específicos, mecanismos integrados para fornecer análises, relatórios e feedback contínuo sobre o desempenho dos trabalhadores;</li> <li>○ Criação e personalização de formulários de avaliação, condução de avaliações periódicas, armazenamento dos históricos de desempenho, além de gerar relatórios detalhados, com direcionamento por centro de custo e/ou cargo;</li> <li>○ Customização de questionários para conduzir pesquisas periódicas (Clima Organizacional, Qualidade de Vida no Trabalho, entre outras temáticas oportunas), análise de resultados em tempo real, anonimato garantido e relatórios abrangentes para orientar ações de melhoria.</li> </ul> | <b>1</b> | <b>Solução</b> | <b>ESSENCIAL</b> |
| <b>DESCRIÇÃO DO ITEM 2</b>                     |  |          |                |                  |
| <b>2</b>                                       | <b>Instalação, Implantação e Parametrização da Solução de gestão de pessoas para acesso via internet em versões WebPortal e AppMobile (Incluso a Solução de Gestão, Atualização do Sistema e Parametrização).</b>  |          |                |                  |
| <b>Núcleo Operacional</b>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● A implantação da plataforma engloba as atividades de criação do ambiente e cloud do projeto, com suas respectivas tecnologias parametrizadas até a liberação dos sistemas em funcionamento e parametrizados conforme as regras da</li> </ul>  | <b>1</b> | <b>Solução</b> | <b>ESSENCIAL</b> |
| <b>Administração de Pessoal</b>                |  | <b>1</b> | <b>Solução</b> | <b>ESSENCIAL</b> |

|   |   |          |                |                  |
|---|---|----------|----------------|------------------|
| <p><b>Desenvolvimento Humano e Organizacional</b></p>   | <p>AGSUS.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>As parametrizações devem ser realizadas pela equipe da CONTRATADA, sendo de responsabilidade da CONTRATANTE apenas a definição de regras de negócio.</li> <li>A implantação se considera concluída com a liberação efetiva de todos os recursos da plataforma em funcionamento e os macrofluxos citados neste documento em funcionamento.</li> </ul>   | <p>1</p> | <p>Solução</p> | <p>ESSENCIAL</p> |
|   |   |          |                |                  |
| <p><b>3 Migração dos Dados do sistema atual (Sênior) para o Sistema de Gestão de Pessoal incluindo carga inicial dos dados.</b></p> |   |          |                |                  |
| <p><b>DESCRIÇÃO DO ITEM 3</b></p>   |   |          |                |                  |
| <p><b>Núcleo Operacional</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>O processo de migração de dados consiste na transferência de registros em banco de dados do sistema adotado atualmente pela AGSUS para a nova plataforma.</li> <li>As informações mínimas que deverão ser migradas do sistema atual para a nova plataforma são Cadastros, Eventos em folha da instituição, eventos individuais de cada contratado, contratos de trabalho e documentos eletrônicos.</li> <li>Poderão ser solicitados demais registros que a AGSUS considerar importante.</li> <li>A empresa CONTRATADA é responsável pela migração dos registros e deve ter plena ciência dos desafios impostos sobre esta atividade.</li> </ul> <p>A CONTRATADA deverá realizar todo o processo de ETL, Extração, Tratamento e Carregamento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Será fornecido à CONTRATADA o acesso a interface do sistema atual da AGSUS, com usuário administrador.</li> <li>Eventualmente a CONTRATADA receberá o acesso ao banco de dados ou dump do banco de dados do sistema atual, que se possível será acompanhado de documentação.</li> <li>O não recebimento de acesso ao banco de dados e/ou documento, não se torna justificativa para a execução parcial ou total da migração de dados.</li> </ul> | <p>1</p> | <p>Solução</p> | <p>ESSENCIAL</p> |
| <p><b>Administração de Pessoal</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>A CONTRATADA deve realizar os ajustes de dados necessários para assegurar a qualidade dos dados transferidos, em especial e não limitado a correções de dados, identificação de duplicidade, conversão para strings, entre outros utilizando de recursos próprios, scripts e algoritmos para tal.</li> </ul>   | <p>1</p> | <p>Solução</p> | <p>ESSENCIAL</p> |
| <p><b>Desenvolvimento Humano e Organizacional</b></p>   | <p>O processo de migração de dados poderá ocorrer de 03 formas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acesso Direto via Banco de Dados, neste caso será fornecido à CONTRATADA dados de acesso ao banco de dados do sistema atual.</li> <li>Bot de Extração de Dados, neste caso a CONTRATADA deverá desenvolver e aplicar leitura de dados em interface por robô</li> <li>Extração Manual e Dados, a CONTRATADA deverá prover equipe na sede da CONTRATANTE para realizar a extração manual de dados e lançamento na plataforma.</li> </ul>  | <p>1</p> | <p>Solução</p> | <p>ESSENCIAL</p> |

|   |   |          |                       |                  |
|---|---|----------|-----------------------|------------------|
| <b>4</b>  |   |          |                       |                  |
| <b>Implantação e Disponibilização de Data Warehouse para armazenamento dos registros definidos pela AGSUS</b> |   |          |                       |                  |
| <b>DESCRIÇÃO DO ITEM 4</b>  |   |          |                       |                  |
| <b>Núcleo Operacional</b>   | <p>O data Warehouse (armazém de dados) deve ser uma estrutura compostos por dados estruturados e semiestruturados oriundos dos sistemas adotados neste projeto, nele serão armazenados todos os registros que forem definidos pela AGSUS como importantes para geração de relatórios e análises estáticas e preditivas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A criação e documentação do armazém de dados é de responsabilidade da CONTRATADA que deve fornecê-lo no processo de implantação da plataforma.</li> <li>• O data Warehouse deve utilizar banco de dados PostgreSQL e dispor de registros no esquema estrela com dimensões mínimas que possibilitem identificar todos os eventos de folha vinculados a um colaborador desde solicitação até execução, seus respectivos cadastros e benefícios.</li> <li>• As dimensões devem possibilitar a criação de consultas individuais de registros, por colaborador e geral, dados de toda a instituição, por projetos, municípios e centros de custo, aplicando sob estes a dimensão de tempo em ano, mês, dia e minutos.</li> <li>• Agendamento e extrações de dados personalizados (rotinas automáticas);</li> <li>• A contratada deverá prover Integração do data Warehouse com ferramentas de BI para atualizações em conforme temporalidade que pode ser em tempo real ou outra em minutos, dias, meses e anos;</li> <li>• A CONTRATADA deve disponibilizar ferramenta de BI do tipo Microsoft Power BI Pro para 05 usuários, integrada ao Datawarehouse</li> <li>• Através de equipe de implantação do projeto a CONTRATADA deve gerar ao menos 05 dashboards gerenciais de monitoramento estratégico da AGSUS, contendo cada um no mínimo 04 representações gráficas cada.</li> <li>• Geração de relatórios customizáveis em diferentes formatos como: CSV, XLSX, PDF</li> </ul> | <b>1</b> | <b>Solução</b>        | <b>ESSENCIAL</b> |
| <b>Administração de Pessoal</b>   |   | <b>1</b> | <b>Solução</b>        | <b>ESSENCIAL</b> |
| <b>Desenvolvimento Humano e Organizacional</b>  |   | <b>1</b> | <b>Solução</b>        | <b>ESSENCIAL</b> |
| <b>5</b>  |   |          |                       |                  |
| <b>TREINAMENTO PARA TODOS OS USUÁRIOS DA SOLUÇÃO</b>  |   |          |                       |                  |
| <b>DESCRIÇÃO DO ITEM 5</b>  |   |          |                       |                  |
| <b>Núcleo Operacional</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Os treinamentos para os colaboradores administrativos sediados na sede da CONTRATANTE, deverão ocorrer na AGSUS em Brasília, em horário comercial, ou online a critério da AGSUS.</li> <li>• Caso o modelo de treinamento adotado seja presencial na sede</li> </ul>   | <b>6</b> | <b>Turmas On line</b> | <b>ESSENCIAL</b> |
| <b>Administração de Pessoal</b>   |   |          |                       |                  |

|   |  |       |                   |   |
|---|--|-------|-------------------|---|
| <p><b>Desenvolvimento Humano e Organizacional</b></p> | <p>da Contratante, O modelo de treinamento adotado será o on the job training, onde os colaboradores receberão treinamento em seus postos de trabalho com agenda.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• As agendas de treinamento serão iniciadas em conjunto com etapa de implantação.</li> <li>• Os treinamentos para gestores municipais deverão ser realizados em grupos semanais de forma online com capacidade para receber 200 participantes simultâneos.</li> <li>• O treinamento para gestores municipais deverá ocorrer em horário comercial e as agendas serão de responsabilidade da CONTRATADA e supervisionadas pela AGSUS.</li> <li>• Não haverá limite máximo de horas de treinamento ao longo da vigência contratual, garantindo a flexibilidade necessária para atender às necessidades da Contratante. Para a adequada organização e preparação das sessões, a solicitação do treinamento deverá ser formalizada com no mínimo <b>7 (sete) dias de antecedência</b> em relação à data prevista para sua realização.</li> <li>• O treinamento será realizado com <b>peessoas-chave</b> previamente indicadas pela CONTRATANTE, limitando-se a um máximo de <b>25 (vinte e cinco) participantes por sessão</b>. Essas pessoas terão o papel estratégico de multiplicadores do conhecimento adquirido, sendo responsáveis pelo repasse das informações e pela capacitação dos demais usuários internos. Além disso, as <b>peessoas-chave</b> atuarão como ponto de contato para a interlocução direta com a CONTRATADA, facilitando a comunicação e o alinhamento contínuo durante e após o processo de treinamento.</li> </ul> | 6     | Turmas Presencial | ESSENCIAL                                 |
|   |  |       |                   |   |
| 6   | Customizações necessárias para atendimento de todos os requisitos secundários na Solução de Gestão de Pessoas  |       |                   |   |
| <b>DESCRIÇÃO DO ITEM 6</b>                            |  |       |                   |   |
| Núcleo Operacional                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• A CONTRATADA deverá desenvolver todos os Requisitos Secundários conforme tabela do item <b>4.2.2</b> após a assinatura da ordem de início do serviço.</li> <li>• A CONTRATADA deverá apresentar essas funcionalidades em ambiente de homologação, para análise, realização de testes no sistema e definitiva aprovação da integralidade do sistema por parte da CONTRATANTE.</li> <li>• Os Requisitos Secundário desenvolvido só serão considerados como entregues após a assinatura de um respectivo Termo de Aceite.</li> </ul>   | 7.000 | UST               | A DEFINIR NA ABERTURA DA ORDEM DE SERVIÇO |
| Administração de Pessoal                              |  |       |                   |   |
| Desenvolvimento Humano e Organizacional               |  |       |                   |   |

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, aquisição,

treinamentos, seguro, implantação, manutenção da infraestrutura em nuvem e de suporte técnico aos usuários e pessoal de TIC, e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

3.3. Os valores descritos no caput desta cláusula são meramente estimativos, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados e/ou materiais, equipamentos adquiridos.

3.4. Conforme previsto no Termo de Referência, ressalta-se que os quantitativos estabelecidos são meramente estimados e não impõem, em nenhuma circunstância, a obrigação de solicitação ou contratação de sua totalidade. Fica estabelecido que a CONTRATANTE será responsável pelo pagamento apenas dos itens efetivamente solicitados, contratados e recebidos.

#### **4. CLÁUSULA QUARTA – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

4.1. Os pagamentos serão realizados por meio de boleto ou depósito/transferência em conta bancária de titularidade da CONTRATADA, no prazo de até 30 (trinta) dias, após a aceitação do recibo/nota fiscal/fatura/boleto devidamente atestado pelo(a) fiscal deste contrato, devendo conter o detalhamento dos serviços executados:

4.1.1. O prazo de validade;

4.1.2. A data de emissão;

4.1.3. Os dados do contrato e do órgão contratante;

4.1.4. O período de prestação dos serviços;

4.1.5. O valor a pagar;

4.1.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis;

4.1.7. Especificação de cada item cobrado em conformidade ao serviço prestado;

4.1.8. Padronização na nomenclatura dos serviços prestados de acordo com as especificações do Termo de Referência.

4.2. O pagamento será realizado mediante homologação pela AgSUS, para cada módulo e submódulo, com vencimento não inferior a 30 dias do faturamento.

4.3. Quaisquer despesas decorrentes de transações bancárias correrão por conta da CONTRATADA.

4.4. As notas fiscais deverão ser encaminhadas por e-mail à CONTRATANTE, no primeiro dia útil de cada mês, referente a competência do mês anterior, mediante confirmação de recebimento.

- 4.5. Havendo erro no recibo/nota fiscal/fatura/boleto ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o documento será devolvido à CONTRATADA e o pagamento ficará suspenso, enquanto pendente de saneamento, reiniciando-se o prazo, sem qualquer ônus à CONTRATANTE.
- 4.6. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 4.7. Constatando-se, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.
- 4.8. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da Contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 4.9. Persistindo a irregularidade, a Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.
- 4.10. Os pagamentos estão vinculados às entregas e aceito pela AgSUS.
- 4.11. Não poderão ser cobradas taxas, valores ou custos extraordinários da AgSUS ou de seus beneficiários, a qualquer título ou sob qualquer alegação.
- 4.12. Quando houver glosa parcial dos serviços, a CONTRATANTE deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.
- 4.13. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:
- 4.13.1. Não produziu os resultados acordados;
  - 4.13.2. Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
  - 4.13.3. Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 4.14. No caso de eventuais multas aplicadas em decorrência de inadimplência contratual, o valor correspondente poderá ser deduzido do montante a pagar e/ou da garantia contratual.

## **5. CLÁUSULA QUINTA – DA ORIGEM DOS RECURSOS**

5.1. Os recursos necessários de que trata este instrumento, possuem disponibilidade/adequação orçamentária, e correrão à conta do Orçamento da AgSUS, conforme programação e destinação pela Unidade de Orçamento, classificada como “Despesa c/ \_\_\_\_\_”.

## **6. CLÁUSULA SEXTA – DA GARANTIA CONTRATUAL**

Quanto ao cumprimento das obrigações contratuais, a CONTRATADA deverá prestar garantia no montante correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, em até 15 (quinze) dias após a sua assinatura, podendo optar por uma das seguintes modalidades:

- I) caução em dinheiro;
- II) fiança bancária; ou
- III) seguro-garantia

6.1. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- 6.2.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 6.2.2. prejuízos diretos causados à Agência decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- 6.2.3. multas moratórias e punitivas aplicadas à CONTRATADA; e
- 6.2.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

**Parágrafo Primeiro** – Para a apresentação de garantia, deve ser observado que:

- a) a carta de fiança bancária deverá constar expressa renúncia, pelo fiador, aos benefícios do artigo 827 do Código Civil (Lei nº 10.406/2002); ser concedida nos termos e condições autorizadas pelo Banco Central do Brasil; ser concedida pelo valor integral exigido para a fiança; estabelecer prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas para cumprimento; ser irreatável, salvo no caso de substituição por outra modalidade de garantia;
- b) a caução em dinheiro deverá ser depositada no Banco do Brasil 001, Agência 1607-1, Conta: 59024-X, CNPJ: 37.318.510/0001-11;

c) a Apólice de seguro-garantia deve garantir o pagamento de quaisquer das multas contratuais previstas.

**Parágrafo Segundo** – Quaisquer valores ou descontos compulsórios devidos pela CONTRATADA à AgSUS em casos de prejuízos gerados ou aplicação de penalidades poderão ser descontados da garantia contratual, inclusive no caso de rescisão do contrato por culpa da CONTRATADA, a quem deverá ser restituído o saldo remanescente da garantia, se houver, além de sujeitar-se às outras penalidades previstas na lei e/ou nas normas da AgSUS.

**Parágrafo Terceiro** – A garantia prestada deverá vigorar por mais 30 (trinta) dias após o término da vigência contratual, devendo ser integralizada, no prazo de 10 (dez) dias úteis após o recebimento de notificação, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores ou quando houver redimensionamento do contrato ou repactuação de preços, de modo que corresponda à porcentagem prevista no *caput* desta Cláusula.

**Parágrafo Quarto** – A garantia prestada pela CONTRATADA será restituída automaticamente ou por solicitação, somente após comprovação de integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas, encargos previdenciários, trabalhistas e satisfação de prejuízos causados à AgSUS ou a terceiros, em virtude da execução do objeto deste contrato, bem assim após comprovação da inexistência de reclamações trabalhistas, nas quais a AgSUS responda solidariamente ou subsidiariamente com a CONTRATADA, sendo deduzidos todos os valores questionados na justiça trabalhista, provocados pela CONTRATADA e não liquidados.

**Parágrafo Quinto** – Em caso de eventual prorrogação da vigência contratual, o valor da garantia deverá ser atualizado, conforme o valor correspondente à prorrogação, mantendo-se as mesmas condições estabelecidas no *caput* desta Cláusula.

## **7. CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

7.1. A CONTRATANTE obriga-se a:

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

- b. Realizar os pagamentos de acordo com o estabelecido no Termo de Referência, Contrato e cronograma a ser pactuado entre as partes.
- c. Liberar acesso, físico e/ou remoto, conforme o caso, às suas dependências/ambientes, para os devidos fins.
- d. Disponibilizar e manter recursos materiais e infraestrutura adequada à instalação e funcionamento do Sistema.
- e. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por funcionário ou comissão especialmente designados, 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.
- f. 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.
- g. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidos neste Contrato.
- h. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber.
- i. Vedar a praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:
  - I. 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.
  - II. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa Contratada.
  - III. 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;
  - IV. Considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais da AgSUS especialmente para efeito de concessão de diárias

e passagens, que não façam parte do escopo ou projeto de trabalho contratado.

- j. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato.
- k. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento.
- l. Cientificar a unidade de representação judicial da AgSUS para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada.
- m. Disponibilizar Backup da base de dados com dicionário de dados para migração para o sistema contratado, com periodicidade definida pela Contratante.
- n. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo representante ou preposto da CONTRATADA.
- o. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as suas especificações.
- p. Solicitar à CONTRATADA as substituições e os treinamentos que se verificarem necessários, observando o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas especificações técnicas e nas atribuições.

## **8. CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

8.1. A CONTRATADA obriga-se a cumprir e fazer cumprir o disposto:

- a. Executar os serviços conforme especificações estabelecidas neste contrato, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os profissionais, materiais e equipamentos necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas no Termo de Referência e na proposta comercial.
- b. 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 serviços e tecnologias empregadas.
- c. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à AgSUS, devendo ressarcir imediatamente à AgSUS em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada

- a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.
- d. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos avançados dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.
  - e. Disponibilizar equipe necessária para cumprir com os prazos pactuados, utilizando pessoal regularmente contratado, com qualificação técnica e treinamento adequado à plena execução do objeto do contrato.
  - f. Substituir quaisquer profissionais designados para a prestação dos serviços cujo comportamento ou qualificação sejam incompatíveis com os requisitos necessários ao desempenho das atividades.
  - g. Assumir inteira responsabilidade pelos atos praticados por seus empregados, prepostos ou contratados quando na execução do contrato, obrigando-se a ressarcir eventuais danos ou prejuízos provocados por eles.
  - h. Assumir, em relação a todos seus empregados, a exclusiva responsabilidade por toda a remuneração, bem como pelo cumprimento integral da legislação aplicável, em especial a trabalhista e previdenciária, além das demais obrigações legais decorrentes da relação de emprego.
  - i. Tomar as medidas corretivas cabíveis, tão logo seja notificada de alguma falha no sistema.
  - j. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de empregados da AgSUS e seus dirigentes.
  - k. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante, ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.
  - l. 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.
  - m. 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.

- n. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças no desenvolvimento do projeto ou nos métodos executivos que fujam às especificações do escopo previamente pactuado.
- o. Vedar 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.
- p. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.
- q. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.
- r. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante.
- s. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os serviços, pessoas e equipamentos em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.
- t. A CONTRATADA deverá garantir a prestação de todos os serviços relacionados a suporte técnico, manutenção preventiva, corretiva e emergencial, sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE, desde que comprovado que tais serviços se enquadram nos escopos informados no Termo de Referência.

## **9. CLÁUSULA NONA – DO REAJUSTE**

- 9.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis por 24 (vinte e quatro) meses, contados da data limite para a apresentação das propostas.
- 9.2. Para a primeira aplicação do índice de reajuste, considerar-se-á como marco inicial para a contagem do prazo de 24 (vinte e quatro) meses, a data da proposta que subsidiou o valor do contrato. Para as demais aplicações, a data de referência será a data do último reajuste.
- 9.3. Na ausência do índice IPCA e não havendo previsão legal quanto ao seu substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente.

9.4. Os reajustes serão precedidos de solicitação expressa pela CONTRATADA, acompanhada de demonstração analítica/memória de cálculo, que comprove a variação dos custos.

9.5. Quando da solicitação, para fazer jus deste reajuste, somente poderá ser concedido mediante autorização por parte da CONTRATANTE, formalizado por meio de termo aditivo ou apostilamento.

9.6. Os reajustes a que a CONTRATADA não solicitar durante a vigência do contrato, serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.

## **10. CLÁUSULA DÉCIMA – DO MODELO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS, DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO**

10.1. A forma de execução, critérios de aceitação do objeto, exigências, requisitos, atribuições, prazos, suporte, manutenção, observações e outros deverão estar em conformidade com o Termo de Referência, que é parte integrante deste contrato.

10.2. As diretrizes adicionais fornecidas formalmente pela AgSUS durante a execução do contrato também deverão ser seguidas.

10.3. O início da execução dos serviços se dará a partir da convocação, por e-mail, pela CONTRATANTE.

10.4. Qualquer ajuste ou alteração de datas ou cronograma de execução deverá ser acordado por escrito entre as partes e autorizada pela CONTRATANTE.

10.5. As orientações técnicas "on-site" serão estabelecidas de comum acordo, conforme os termos e expressões definidos no Termo de Referência.

## **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS PENALIDADES**

11.1. A inexecução total ou parcial injustificada, a execução deficiente, irregular ou inadequada na prestação do serviço, assim como o descumprimento dos prazos e condições estipulados, pode repercutir, conforme Art. 73 do Regulamento de Compras e Contratações, na aplicação das seguintes penalidades, assegurado a ampla defesa e o contraditório:

I. advertência;

II. multa correspondente até 20% sobre o valor da parcela em caso de inexecução parcial, atraso, inadimplemento ou infração contratual;

III. multa correspondente até 20% sobre o valor global do contrato, quando ficar caracterizada a recusa no cumprimento das obrigações;

IV. suspensão de participação em seleção de fornecedores e impedimento de contratar com a AgSUS, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

V. solicitação aos órgãos governamentais competentes da caracterização de inidoneidade; e

VI. perda da caução em dinheiro ou execução das demais garantias oferecidas, sem prejuízo de outras penalidades estabelecidas no instrumento convocatório.

**Parágrafo Primeiro** – As penalidades acima previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladamente ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

**Parágrafo Segundo** – O(s) produto(s) recebido(s) e o(s) serviço(s) prestado(s) não aprovado(s) pela AgSUS será(ão) considerado(s) como não fornecido(s), para efeito de cálculo de multa.

**Parágrafo Terceiro** – As multas acima previstas serão descontadas dos pagamentos a que fizer jus a CONTRATADA, ou recolhidas diretamente à CONTRATANTE, no prazo de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da data de sua comunicação, ou, ainda, quando for o caso, cobradas judicialmente.

**Parágrafo Quarto** – Para a aplicação das penalidades aqui previstas, a CONTRATADA será notificada para apresentação de defesa prévia, no prazo de 5 (cinco) dias corridos, contados a partir da notificação.

**Parágrafo Quinto** – Não apresentada defesa prévia ou não acatadas as justificativas da CONTRATADA, caberá à CONTRATANTE deduzir o valor da multa do pagamento.

**Parágrafo Sexto** - Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta da CONTRATADA, a AgSUS poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

**Parágrafo Sétimo** - A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

**Parágrafo Oitavo** - Em caso de risco iminente, a AgSUS poderá motivadamente adotar providências acauteladoras, sem prévia manifestação da CONTRATADA.

**Parágrafo Nono** - O processo de aplicação de penalidades será instruído pela Diretoria Executiva, mediante provocação do fiscal do contrato, observados os princípios do contraditório e da ampla defesa.

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO**

12.1. O inadimplemento total ou parcial injustificado, a execução deficiente, irregular ou inadequada na prestação dos serviços, ensejará a CONTRATANTE o direito à rescisão do contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas no Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS, em especial por:

- a) o não cumprimento ou cumprimento irregular das cláusulas contratuais, especificações e prazos.
- b) subcontratação, cessão ou transferência total ou parcial, sem prévia anuência ou autorização escrita da CONTRATANTE.
- c) declaração de falência e recuperação judicial da CONTRATADA, assim como a instauração de insolvência civil ou dissolução da sociedade.
- d) quebra do sigilo profissional.
- e) utilização, em benefício próprio ou de terceiros, de informações não divulgadas ao público e às quais tenham acesso por força de suas atribuições contratuais, contrariando condições estabelecidas.
- f) interrupção da prestação dos serviços, sem justa causa ou sem autorização da CONTRATANTE.
- g) ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

**Parágrafo Primeiro** - Com exceção do item “g” supra, as demais hipóteses deverão ser precedidas de notificação, na forma definida na Cláusula DAS PENALIDADES.

**Parágrafo Segundo** - O presente instrumento poderá ainda ser rescindido a qualquer tempo pela AgSUS, com antecedência mínima de até 30 (trinta) dias, cabendo o pagamento do valor correspondente ao objeto já executado e ainda não remunerado.

**Parágrafo Terceiro** - Em caso de risco iminente, a AgSUS poderá motivadamente adotar providências acauteladoras, sem prévia manifestação da CONTRATADA.

**Parágrafo Quarto** - Verificado o inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas pela CONTRATADA, a CONTRATANTE terá o direito de rescindir unilateralmente o contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas no ato convocatório ou no contrato, inclusive a suspensão do direito de participar de seleção de fornecedores e contratar com a Agência pelo prazo de até 2 (dois) anos.

### **13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – COMPLIANCE E ANTICORRUPÇÃO**

13.1. As partes declaram conhecer as normas de prevenção à corrupção previstas na legislação brasileira, dentre elas, a Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/1992) e a Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013) e a Lei contra Lavagem de Dinheiro 9.613/1992, se comprometem a cumpri-las fielmente, por si e por seus sócios, administradores e colaboradores, bem como exigir o seu cumprimento pelos terceiros por elas contratados.

13.2. As partes declaram que manterão até o final da vigência deste contrato conduta ética e máximo profissionalismo na execução do objeto do presente instrumento.

13.3. A CONTRATADA se obriga a, no exercício dos direitos e obrigações previstos neste contrato:

- a) Não dar, oferecer ou prometer qualquer bem de valor ou vantagem de qualquer natureza a agentes públicos ou a pessoas a eles relacionadas ou ainda quaisquer outras pessoas, empresas e/ou entidades privadas, com o objetivo de obter vantagem indevida, influenciar ato ou decisão ou direcionar negócios ilicitamente;
- b) Adotar as melhores práticas de monitoramento e verificação do cumprimento das leis anticorrupção, com o objetivo de prevenir atos de corrupção, fraude, práticas ilícitas ou lavagem de dinheiro por seus sócios, administradores, colaboradores e/ou terceiros por elas contratados;

- c) Não empregar, direta ou mediante contrato de serviços ou qualquer outro instrumento, práticas de trabalho análogo ao escravo ou mão de obra infantil, exceto na condição de menor aprendiz, observadas as disposições da Consolidação das Leis do Trabalho;
- d) Não utilizar práticas de discriminação negativa, e limitativas ao acesso na relação de emprego ou a sua manutenção, tais como, mas não se limitando a, motivos de: sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico;
- e) Obedecer e garantir que a prestação de serviços se dará de acordo com todas as normas internas da AgSUS;
- f) Zelar pelo bom nome comercial da AgSUS a abster-se ou omitir-se da prática de atos que possam prejudicar a reputação da AgSUS. Em caso de uso indevido do nome da AgSUS, ou de qualquer outro nome, marca, termo ou expressão vinculados direta ou indiretamente à AgSUS, responderá a CONTRATADA pelas perdas e danos daí decorrentes;
- g) Participar de todos e quaisquer treinamentos eventualmente oferecidos pela AgSUS que sejam relativos a qualquer aspecto que consta da lei anticorrupção ou políticas internas da AgSUS, bem como aqueles relativos ao Código de Ética e Conduta desta; e
- h) Proteger e preservar o meio ambiente, bem como a prevenir e erradicar práticas danosas ao meio ambiente, executando seus serviços em observância à legislação vigente no que tange à Política Nacional do Meio Ambiente e dos Crimes Ambientais, bem como dos atos legais, normativos e administrativos relativos à área ambiental e correlatas, emanados das esferas Federal, Estaduais e Municipais.

13.4. A CONTRATADA declara que não esteve envolvida com qualquer alegação de crime de lavagem de dinheiro, delito financeiro, financiamento de atividades ilícitas ou atos contra a Administração Pública, corrupção, fraude em licitações ou suborno.

13.5. A CONTRATADA concorda em notificar prontamente à AgSUS, caso tome conhecimento de que algum pagamento impróprio tenha sido realizado, direta ou indiretamente, por um de seus colaboradores ou terceiros por esta CONTRATADA.

13.6. A comprovada violação de qualquer das obrigações previstas nesta cláusula é causa para a rescisão unilateral motivada deste contrato, independentemente de qualquer notificação, sem prejuízo da cobrança das perdas e danos causados à parte inocente e das demais penalidades previstas no presente instrumento.

#### **14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS E SIGILOSAS**

14.1. Durante a vigência deste contrato e pelo período adicional de 5 (cinco) anos após o seu término, à CONTRATADA se compromete a manter em segredo e sigilo e a não transmitir a ninguém as informações confidenciais que tomar conhecimento nem as que receber diretamente da AgSUS, bem como a não usar as informações confidenciais para outra finalidade que não a mencionada no Objeto, sendo vedada a divulgação, distribuição ou disseminação a terceiros.

14.2. Define-se por “informações confidenciais” toda e qualquer informação revelada, fornecida ou comunicada, verbalmente ou por escrito, pela AgSUS, com o propósito exclusivo para qual foram divulgadas tais como informações técnicas, financeiras, comerciais, modelos, nomes de clientes de fato ou potenciais, propostas, projetos, relatórios, planejamento, fatos, métodos operacionais, diagramas e planilhas, dados, análises, escritos, compilações, comparações, projeções, estudos ou toda e qualquer informação tangível ou intangível de natureza sigilosa, preparada ou usada pela AgSUS, por seus sócios, associados, colaboradores, parceiros, prestadores de serviços ou empregados.

14.3. Na hipótese de a AgSUS tolerar eventual descumprimento da obrigação e/ou disposições legais, não aplicando a CONTRATADA qualquer sanção, isso não constituirá inovação ou renúncia de direitos, nem precedentes a serem futuramente invocados pela CONTRATADA, sendo considerada tal tolerância como mera liberalidade.

14.4. Caso seja infringido o disposto na presente cláusula, a AgSUS deverá comunicar previamente à CONTRATADA para prestar esclarecimentos, no prazo de 15 (quinze) dias. Caso seja apurada a culpa da CONTRATADA, este(s) responderá(ão) pelas perdas e danos que o evento der causa.

14.5. As obrigações previstas nesta cláusula, não serão aplicadas às informações que:

- a) Por ocasião de sua revelação sejam comprovadamente de domínio público;
- b) Venham a se tornar de conhecimento público, através dos meios de comunicação, sem a participação da CONTRATADA;
- c) Ao tempo de sua revelação, já sejam, comprovadamente, de conhecimento da CONTRATADA e não tenham sido obtidas da AgSUS, direta ou indiretamente; e
- d) Sejam obtidas legalmente de terceiros e sobre as quais nem a CONTRATADA, nem qualquer terceiro estejam obrigados a manter sigilo.

14.6. Fica estipulado que a CONTRATADA poderá revelar as informações sem o consentimento da AgSUS, quando forem solicitadas por força de mandado judicial, válida, somente até a extensão de tais ordens, contanto que a CONTRATADA tenha notificado a existência de tal ordem, previamente e por escrito à AgSUS, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

14.7. As partes informarão aos seus funcionários, prestadores de serviços e consultores que necessitam ter acesso às informações e conhecimentos que envolvem o objeto do contrato, acerca das obrigações de sigilo assumidas, responsabilizar-se integralmente por eventuais infrações que estes possam cometer.

## **15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

15.1. A CONTRATADA, por si e por seus colaboradores, obriga-se, sempre que aplicável, a atuar no presente contrato em conformidade com a Legislação vigente sobre proteção de dados relativos a uma pessoa física identificada ou identificável e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), além das demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos Dados da CONTRATANTE, o que inclui os Dados de terceiros a ela vinculados a vigência deste contrato e pelo período adicional de 5 (cinco) anos após o seu término, à CONTRATADA se compromete a manter em segredo e sigilo e a não transmitir a ninguém as informações confidenciais que tomar conhecimento nem as que receber diretamente da AgSUS, bem como a não usar as informações confidenciais para outra finalidade que não a mencionada no Objeto, sendo vedada a divulgação, distribuição ou disseminação a terceiros.

15.2. A CONTRATADA seguirá as instruções recebidas da CONTRATANTE em relação ao tratamento dos Dados Pessoais, além de observar e cumprir as normas legais vigentes aplicáveis, devendo a CONTRATADA garantir sua licitude e idoneidade, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente possa causar, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis.

15.3. A CONTRATADA deverá corrigir, completar, excluir e/ou bloquear os Dados Pessoais, caso seja solicitado pela CONTRATANTE.

15.4. A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE sobre as reclamações e solicitações dos Titulares de Dados Pessoais (por exemplo, sobre a correção, exclusão, complementação e bloqueio de dados).

- 15.5. A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE sobre as reclamações e solicitações dos Titulares de Dados Pessoais (por exemplo, sobre a correção, exclusão, complementação e bloqueio de dados).
- 15.6. A CONTRATADA compromete-se a adotar medidas, ferramentas e tecnologias necessárias para garantir a segurança dos dados e cumprir com suas obrigações, sempre considerando o estado da técnica disponível.
- 15.7. A CONTRATADA deverá cumprir com os requisitos das medidas de segurança técnicas e organizacionais para garantir a confidencialidade, pseudonimização e a criptografia dos Dados Pessoais, inclusive no seu armazenamento e transmissão.
- 15.8. A CONTRATANTE terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da CONTRATADA com as obrigações de Proteção de Dados Pessoais, sem que isso implique em qualquer diminuição de responsabilidade que a CONTRATADA possui perante a Lei e este contrato.
- 15.9. A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE em até 48h (quarenta e oito) horas (i) de qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais; (ii) de qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao tratamento dos Dados Pessoais; (iii) de qualquer violação de segurança na CONTRATADA ou nos seus Suboperadores; (iv) de qualquer exposições ou ameaças em relação à conformidade com a proteção de Dados Pessoais; (v) ou em período menor, se necessário, de qualquer ordem de Tribunal, autoridade pública ou regulador competente.
- 15.10. Fica assegurado à CONTRATANTE, nos termos da lei, o direito de regresso em face da CONTRATADA diante de eventuais danos causados por esta, em decorrência do descumprimento das obrigações aqui assumidas em relação à Proteção dos Dados.
- 15.11. As partes obrigam-se mutuamente a observar as leis, regulamentos e melhores práticas acerca da segurança, confidencialidade e proteção dos Dados Pessoais, em especial as disposições da Lei no 13.709/2018 – Lei Geral da Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”) para a proteção dos dados pessoais de pessoas físicas identificadas ou identificáveis (“Dados Pessoais”) e a preservação da privacidade dos respectivos titulares.
- 15.12. A CONTRATADA está autorizada pela CONTRATANTE a subcontratar parcialmente outras entidades para a prestação dos Serviços, desde que estritamente necessária ao devido cumprimento das finalidades previstas neste contrato (“Subcontratados”), desde que não gere custos adicionais para a CONTRATANTE.

15.13. Os Subcontratados estarão igualmente sujeitos ao devido cumprimento das finalidades previstas neste contrato. A CONTRATADA será a única responsável pela sua escolha e pela atuação desses no presente contrato, obrigando-se a garantir que os Subcontratados cumprirão o disposto na LGPD e devendo tal obrigação constar nos contratos escritos que a CONTRATADA celebre com os Subcontratados;

15.14. A CONTRATADA será responsável pelos prejuízos e danos eventualmente causados à terceiros ou à CONTRATANTE, por ela ou pelos seus Subcontratados, conforme previsão dos arts. 12 e 14 do Código de Defesa do Consumidor, observados os limites previstos neste contrato.

15.15. A CONTRATANTE deverá emitir aceites individuais para que a CONTRATADA realize transferências internacionais de Dados Pessoais para a única e exclusiva intenção de cumprir com as finalidades previstas neste contrato, restando vedadas quaisquer transferências transfronteiriças que possuam finalidades distintas.

## **16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO USO DAS MARCAS**

16.1. Fica desde já convencionado entre as partes que não poderão usar, autorizar o uso, sublicenciar ou de qualquer forma dispor das marcas como referência, sem o seu consentimento escrito; sendo que qualquer autorização recebida nesse sentido será entendida restritiva e exclusivamente para aquela finalidade determinada, no qual deverá estar expressa e anexada nos autos do processo.

16.2. O uso das marcas, mesmo que expressamente autorizadas pela CONTRATANTE, deverão respeitar os padrões pré-estabelecidos e o respectivo layout deverá ser previamente aprovado.

16.3. Com o término deste instrumento, por qualquer hipótese, a CONTRATADA deverá imediatamente, independente de qualquer aviso ou notificação, se abster de utilizar as marcas ou quaisquer materiais licenciados que tenham sido autorizados em virtude deste instrumento.

## **17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

17.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por 1 (um) ou mais fiscais do contrato, representantes da AgSUS, especialmente designados para este fim.

17.2. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática.

- 17.3. A fiscalização dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto em dois níveis: Técnico relacionado ao suporte de tecnologia da informação e comunicação, e a fiscalização dos usuários quanto aos requisitos e funcionalidades que os serviços dos usuários requerem.
- 17.4. Durante a execução do objeto, o fiscal deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
- 17.5. Ao final de cada período de faturamento, o fiscal do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à Contratada, registrando em relatório a ser encaminhado à AgSUS.
- 17.6. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 17.7. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, o fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo à Contratante.
- 17.8. O relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários.
- 17.9. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o fiscal deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços.
- 17.10. O fiscal deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados.
- 17.11. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 17.12. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

17.13. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas neste contrato e Termo de Referência.

17.14. O fiscal poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

**Parágrafo Único** - A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais.

## **18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA SUBCONTRATAÇÃO E DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

18.1. Poderá ocorrer a contratação de sub operadores para prestar determinados serviços, desde que não comprometa a qualidade ou integração dos sistemas, mediante prévia autorização da AgSUS.

18.2. A subcontratação de alguns serviços não exonera ou diminui a responsabilidade integral da empresa contratada.

18.3. 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 contratação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Agência à continuidade do contrato.

## **19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO**

19.1. Este contrato não constituirá vínculo trabalhista de qualquer natureza, inclusive empregatício, entre os empregados ou outros colaboradores da CONTRATADA com a CONTRATANTE, sendo a CONTRATADA a única e exclusiva responsável pelo pagamento dos

encargos fiscais, comerciais, sociais, trabalhistas e previdenciários decorrentes da execução contratual.

## **20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS ALTERAÇÕES DO CONTRATO**

20.1. As condições estipuladas neste contrato, e seus anexos e documentos complementares, poderão ser alterados por intermédio de termo aditivo ou apostilamento, mediante proposição de qualquer uma das partes consensuada entre elas.

20.2. A proposta de alteração, devidamente justificada, deverá ser apresentada por escrito, dentro da vigência do instrumento.

20.3. É vedado o aditamento do presente contrato com o intuito de alterar o seu objeto, sob pena de nulidade do ato e responsabilidade do agente que o praticou.

20.4. As alterações deverão seguir o Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS (Resolução CDA nº 07, de 30 de abril de 2024), especialmente observados os artigos 62, parágrafo único do artigo 62 e artigo 63.

**Parágrafo Primeiro:** Ressalvados os casos previstos no caput, e demonstrada a vantajosidade, os contratos poderão sofrer acréscimos ou supressões do valor inicialmente contratado, independente do percentual, com as devidas justificativas e comprovada a necessidade da Unidade Demandante, mediante autorização da Diretoria Executiva.

**Parágrafo Segundo:** Considera-se realinhamento de preços os ajustes de vontades destinado a corrigir desequilíbrio econômico-financeiro, decorrente de caso fortuito ou motivo de força maior, que tenha tornado o contrato excessivamente oneroso para uma das partes, devendo ser precedido de solicitação, mediante apresentação dos fundamentos fáticos e jurídicos da pretensão e a prova dos efeitos do fato alegado na execução do objeto contratado.

## **21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

21.1. Não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE para fins diversos do estrito absoluto cumprimento do contrato em questão.

21.2. Para fins de acordo de nível de serviços e incidência de multas as entregas dos serviços, fica estabelecido:

| INDICADOR DE ATRASO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO                   |   |
|---|---|
| Tópico  | Descrição   |
| Finalidade  | Medir o tempo de atraso na entrega dos serviços de implantação dos módulos.   |
| Meta a cumprir  | 100% dos módulos e submódulos entregues dentro do prazo pactuado entre partes para entrega de cada parcela  |
| Instrumento de medição  | Cronograma de Entrega deverá ser pactuado entre as partes   |
| Mecanismo de Cálculo (métrica) e Faixa de Ajuste de Pagamento | De 1 (um) a 15 (quinze) dias de atraso entrega dos módulos/submódulos pactuado entre as partes–desconto de 5% sobre o valor.<br>De 16 (dezesesseis) a 30 (trinta) dias de atraso na entrega dos módulos/submódulos pactuado entre partes–desconto de 10% sobre valor.<br>De 31 (trinta e um) a 45 (quarenta e cinco) dias de atraso na entrega dos módulos/submódulos pactuado entre partes–desconto de 15% sobre valor.<br>Acima de 45 (quarenta e cinco dias de atraso na entrega dos módulos/submódulos pactuado entre partes–desconto de 20% sobre valor. |
| Unidade de Medida   | Dias úteis  |
| Como Medir  | Os dias de atraso são calculados através da quantidade de dias úteis existentes entre data real e da data de entrega pactuada, para cada módulo/submódulo.  |
| Início de Vigência  | A partir das datas estabelecidas no cronograma pactuado entre as partes   |

21.3. Caberá a fiscalização contratual avaliar a justificativa apresentada, acatando-a ou rejeitando-a, antes da aplicação das multas indicadas.

21.4. A aplicação do ajuste na faixa de pagamento proveniente do Acordo de Nível de Serviço, somente será aplicada no caso de rejeição da justificativa exarada pela CONTRATADA.

21.5. O suporte de infraestrutura SAAS, no ambiente cloud, deverá funcionar na modalidade 24x7, podendo ser acionado por telefone ou por ferramenta de abertura de chamado (ticket).

21.6. Os incidentes requisições deverão obedecer a tabela a seguir com os respectivos prazos horas(h) ou dias(d):

| Tipo      | Gravidade | Prazo Solução  | Descrição  |
|-----------|-----------|--|--|
| Incidente | Alta      | 4h após abertura do chamado (necessidade de atendimento 24x7)  | Incidentes que causem a interrupção total ou parcial do sistema, afetando o funcionamento da Agência.                |
|           | Média     | 16h após abertura do chamado (necessidade de atendimento 24x7) | Problemas que afetam o desempenho do sistema, mas que não comprometem diretamente as atividades críticas da Agência. |

|            |       |  |   |
|------------|-------|--|---|
|            | Baixa | 48h após abertura do chamado (necessidade de atendimento 24x7) | Incidentes que não afetam o funcionamento do sistema.   |
| Requisição | Alta  | Até 3 dias úteis após a abertura do chamado                    | Ocorre quando a Contratante precisa do Auxílio do Suporte para solução de dúvidas, solicitação de esclarecimentos, execução de um serviço, que tenha médio impacto nas entregas da Agência. |
|            | Média | Até 5 dias úteis após a abertura do chamado                    | Ocorre quando a Contratante precisa do Auxílio do Suporte para solução de dúvidas, solicitação de esclarecimentos, execução de um serviço, que tenha baixo impacto nas entregas da AgSUS    |

21.7. O sistema deve apresentar 97% de disponibilidade ou maior. No caso de disponibilidade menor, o pagamento pelos serviços poderá sofrer alterações.

## **22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DOS CASOS OMISSOS**

22.1. Os contratos a serem firmados pela AgSUS regulam-se pelo Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS e supletivamente pelas normas do Código Civil, além das cláusulas e condições expressas nos respectivos atos convocatórios.

## **23. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DO FORO**

23.1. As Partes elegem o foro do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT), para dirimir quaisquer questões oriundas do presente contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

23.2. E, por estarem justas e acordadas, as Partes assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito, com a ciência das testemunhas abaixo.

Brasília, na data de assinatura.



Pela CONTRATANTE:

Pela CONTRATADA:

ANDRÉ LONGO ARAÚJO DE MELO  
Diretor-Presidente

E-mail:

xxxx  
Representante Legal

E-mail:

TESTEMUNHA AGSUS

Nome:  
E-mail:

TESTEMUNHA xxxx

Nome:  
E-mail: