

CONTRATO Nº. 112/2024

Contrato que entre si celebram a DAE S.A. - ÁGUA E ESGOTO e a empresa SONDA DO BRASIL LTDA., para a prestação de serviços de suporte, manutenção, customização e treinamento de solução integrada de Gestão Comercial, Serviços Operacionais e Atendimento ao Cliente, doravante denominado Sistema Comercial, incluindo os módulos do CS, MS e GSC.

Processo nº. 2.837-1/2024

Inexigibilidade nº. 009/2024

De um lado, a DAE S.A. - ÁGUA E ESGOTO, com sede na Avenida Alexandre Ludke nº. 1.500 na Vila Bandeirantes na cidade de Jundiaí/SP, inscrita no CNPJ sob o nº. 03.582.243/0001-73, neste ato representada na forma de seu Estatuto Social, por seus diretores: Diretor Superintendente de Gestão Evandro Biancarelli, portador do [REDACTED] e do CPF/MF nº. 190.352.398-22; Diretor Comercial e Financeiro Benedito Pedro de Almeida Nogueira, portador do R.G. [REDACTED] e do CPF/MF nº. 061.903.488-23; e o gestor Marcel Ricardo de Brito, portador do R.G. [REDACTED] e do CPF/MF nº. 276.643.478-07, doravante denominada simplesmente CONTRATANTE, e de outro lado, a empresa SONDA DO BRASIL LTDA., localizada na Alameda Europa nº. 1.206 - 1º e 3º andar - Bloco B, no Polo Empresarial Tamboré, em Santana de Parnaíba/SP, inscrita no CNPJ/MF sob nº. 64.641.327/0001-25, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, neste ato representada por seu Diretor Presidente, Ricardo Scheffer de Figueiredo, portador do R.G. nº. [REDACTED] e do CPF/MF nº. 144.290.518-28, de acordo com os atos e documentos contidos no processo 2.837-1/2024, têm entre si justo e acertado o presente contrato, nos termos do que determinam a Lei Federal nº. 13.303, de 30 de junho de 2016 e alterações posteriores, o Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DAE S.A. - Água e Esgoto e demais normas aplicáveis a este objeto, mediante cláusulas e condições a seguir enunciadas [REDACTED]

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



Av. Alexandre Ludke, 1500
Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1. De acordo com o Processo Administrativo nº. 2.837-1/2024, Inexigibilidade nº 009/2024, conforme caput do artigo 127 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios, editado nos termos do art. 40 da Lei nº. 13.303 de 30 de junho de 2016, se obriga a CONTRATADA a prestar serviços de suporte, manutenção, customização e treinamento de solução integrada de Gestão Comercial, Serviços Operacionais e Atendimento ao Cliente, doravante denominado **Sistema Comercial, incluindo os módulos do CS, MS e GSC**, conforme Proposta Técnica /Comercial de fls. 41 a 62 dos autos.

1.1.2. A empresa CONTRATADA deverá seguir rigorosamente a metodologia descrita no Termo de Referência.

1.2. Para melhor caracterização da presente avença, bem como para definir os procedimentos decorrentes das obrigações contraídas pela CONTRATANTE e CONTRATADA, integram este instrumento, como se nele estivessem transcritos, a proposta comercial da CONTRATADA e os anexos abaixo:

- ANEXO I - TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO;
- ANEXO II - MODELO DE DECLARAÇÕES;
- ANEXO III - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE;
- ANEXO IV – MATRIZ DE RISCOS;
- ANEXO V – TERMO DE REFERÊNCIA.

1.3. O Termo de Referência traz informações gerais, condições e detalhamentos mínimos dos serviços para atendimento do objeto contratado.

CLÁUSULA SEGUNDA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

2.1. São obrigações da CONTRATADA, além de outras fixadas neste contrato, no Termo de Referência; as seguintes:

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



SP

2.1.1. Nomear um preposto de nível técnico ou superior, para representá-la junto à DAE S.A., com relação aos assuntos pertinentes aos serviços.

2.1.2. A CONTRATADA deverá considerar todos os custos necessários para a realização do objeto contratado, tais como mão de obra, encargos sociais, impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, equipamentos e acessórios necessários à execução dos serviços, despesas de locomoção e hospedagem para visitas técnicas às localidades, deslocamentos de pessoal e quaisquer outras taxas, custos ou emolumentos que incidam ou venham a incidir sobre os serviços.

2.1.3. Executar seus trabalhos de acordo com as normas estabelecidas no Termo de Referência e outras aplicáveis.

2.1.4. Fornecimento dos serviços compatíveis com as necessidades dos trabalhos.

2.1.5. Assegurar o cumprimento do prazo estabelecido para a entrega total do objeto contratado.

2.1.6. Não divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos serviços ou fornecimento a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, da CONTRATANTE, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

2.1.7. Não transferir a terceiros, por qualquer meio ou forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas neste instrumento, exceto se prévia e expressamente autorizada pela CONTRATANTE.

2.1.8. Corrigir, exclusivamente às suas expensas, toda e qualquer falha decorrente da prestação dos serviços.

2.1.9. Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as **condições constantes do Termo de Referência**.

2.1.10. Cumprir e fazer cumprir todas as normas e legislações aplicáveis ao objeto contratado

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



CEP 13.214-020

Andre Ludke, 1500
deirantes - Jundiaí - SP

2.2. A CONTRATADA deverá ter pleno conhecimento dos locais, condições em que serão executados os serviços, bem como dos processos e normas para sua execução, comprometendo-se a alocar os meios e equipamentos necessários.

2.3. Cabe a CONTRATADA cumprir fielmente o contrato, de forma que os serviços sejam realizados com esmero e perfeição, assumindo inteira responsabilidade pela sua execução, conforme proposta anexa aos autos.

2.4. A frequência dos funcionários na execução dos serviços contratados será fiscalizada pela CONTRATADA.

2.5. A CONTRATANTE se reserva no direito de exigir a retirada ou a substituição dos funcionários da CONTRATADA quando, a seu critério forem julgados inconvenientes ao exercício de suas funções, por conduta moral ou funcional inadequada, bem como por simples irreverência, além de inaptidão, mesmo relativa, para os serviços contratados.

2.6. Fica sob inteira responsabilidade da CONTRATADA o pagamento dos salários devidos para os funcionários empregados na execução dos serviços, bem como os demais encargos trabalhistas, previdenciários e fiscais.

2.7. A responsabilidade em caso de acidentes do trabalho e seguros previstos em lei é exclusivamente da CONTRATADA.

2.7.1. A responsabilidade em caso de danos materiais e/ou pessoais causados a terceiros em virtude da execução do contrato compete exclusivamente à CONTRATADA.

2.8. Todos os encargos sociais, tributários e trabalhistas são de responsabilidade da CONTRATADA.

2.9. A CONTRATADA deverá ter ciência dos termos, disposições e penalidades constantes do Código de Conduta e Integridade da DAE S.A. - Água e Esgoto, comprometendo-se, de modo expresso e irretroatável, a cumpri-lo integralmente, naquilo que lhe for aplicável, sob pena de aplicação das sanções nele previstas.

2.10. A CONTRATADA deverá utilizar empregados habilitados e com conhecimentos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



CEP 13.214-020

2.11. A CONTRATADA não deverá 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.

2.12. A CONTRATADA deverá comunicar e justificar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer atraso previsto em relação aos prazos definidos no contrato, bem como a previsão de novos prazos. O julgamento ficará a cargo da CONTRATANTE que poderá aceitar ou rejeitar, implicando nas penalidades previstas em lei.

2.13. A CONTRATANTE se reserva no direito de que os relatórios deste projeto deverão ser discutidos previamente sob a forma de planejamento de início dos serviços, incluindo procedimentos recomendáveis para cada caso.

2.14. Como resultado do projeto, a contratada deverá emitir relatórios no idioma português, expressando opinião sobre as demonstrações analisadas.

2.15. Todos os entendimentos entre CONTRATANTE e CONTRATADA deverão ser feitas por escrito, e não serão tomadas em consideração quaisquer alegações fundamentadas em ordens ou reclamações verbais.

CLÁUSULA TERCEIRA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

3.1. São obrigações da CONTRATANTE, além de outras fixadas neste contrato e nos respectivos Anexos, as seguintes:

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

3.1.2. Acompanhar, fiscalizar e validar todas as etapas da prestação dos serviços correlatos à área de atuação da Diretoria Comercial e Financeira (DCF) e da Gerência de Gestão Comercial (GCO).

3.1.3. Realizar os pagamentos devidos à empresa após a validação da Nota Fiscal.

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br

CEP 13.214-020

3.1.4. Notificar por escrito, à CONTRATADA, quaisquer irregularidades encontradas na execução dos serviços.

3.1.5. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço/ fornecimento, no prazo e condições estabelecidas no contrato e seus anexos.

3.1.6. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura emitida pela CONTRATADA.

3.1.7. Designar, formalmente, gestor(es) para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato.

CLÁUSULA QUARTA - PRAZOS E DA EXECUÇÃO

4.1. O **prazo de execução e vigência dos serviços será de 36 (trinta e seis) meses** e se iniciará imediatamente após a assinatura do contrato, podendo ser prorrogado conforme previsão contida nos artigos 139 ao 143 Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DAE S.A. - Água e Esgoto.

4.2. Caso o objeto seja entregue / realizado em desacordo com os requisitos estabelecidos pela CONTRATANTE, a CONTRATADA obriga-se a reparar a falha e/ou, se houver necessidade, providenciar sua substituição em prazo convencionado entre as partes, sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE, independentemente da aplicação das sanções cabíveis.

4.3. A CONTRATANTE poderá denunciar o presente contrato, mediante aviso prévio e expresso de 60 (sessenta) dias, sem a imposição de qualquer indenização ou penalidade, sendo devido apenas os valores relativos aos serviços/fornecimento realizados no período do aviso prévio, que deverão ser mantidos pela CONTRATADA.

4.4. O presente contrato poderá ser rescindido em comum acordo entre as partes mediante a celebração de competente distrato.

CLÁUSULA QUINTA - ALTERAÇÃO CONTRATUAL

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br

5.1. Qualquer alteração no presente contrato deverá observar o disposto no art. 72 e 81, da Lei Federal nº. 13.303/16 e procedimentos do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DAE S.A.

CLÁUSULA SEXTA - FATURAMENTO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

6.1. O valor global do contrato é de **R\$ 3.348.360,00 (três milhões, trezentos e quarenta e oito mil, trezentos e sessenta reais)**, inclusos os tributos, fretes, tarifas e as despesas decorrentes da execução do objeto, conforme Proposta Comercial elaborada pela CONTRATADA, instruída às fls. 41 a 62 do processo de contratação.

6.2. O pagamento será efetuado em 28 (vinte e oito) dias subsequentes à prestação dos serviços de cada período, mediante a apresentação da Nota Fiscal/Fatura, devidamente assinada e vistada pela área requisitante, comprovando a execução dos serviços.

6.3. Quando da emissão da Nota Fiscal ou Fatura correspondente, a CONTRATADA observará a legislação previdenciária/tributária em vigor, informando no referido documento, caso couber, o valor da mão de obra, materiais e/ou equipamentos aplicados, alíquota vigente de retenção junto a Seguridade Social, bem como demais tributos passíveis de retenção pela CONTRATANTE, base de cálculo e valor a ser retido pela DAE S.A.

6.3.1. A CONTRATADA deverá mencionar no corpo da Nota Fiscal o número da Ordem de Compra e o número de Contrato.

6.4. A CONTRATANTE efetuará os pagamentos, por meio de boleto bancário, que será enviado junto com a fatura, ou via depósito bancário em conta corrente de titularidade da CONTRATADA.

6.4.1. Na hipótese de o vencimento da fatura/boleto bancário recair em sábado, domingo ou feriado, o vencimento será prorrogado para o primeiro dia útil subsequente, sem a imposição de qualquer ônus à CONTRATANTE.

6.5. Em caso de emissão de Nota Fiscal eletrônica, a mesma deverá ser endereçada exclusivamente ao e-mail: **nfe@daejundiai.com.br**, bem como o respectivo arquivo XML (SE HOVER) [REDACTED]

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br

6.5.1. A emissão das Notas Fiscais eletrônicas não desobriga a CONTRATADA de entregar ao gestor responsável da CONTRATANTE os demais documentos exigidos em contrato.

6.6. Em caso de atraso no pagamento pela CONTRATANTE da fatura apresentada pela CONTRATADA, esta fará jus à compensação financeira na forma de atualização do respectivo valor, que será feita “pro rata die”, para tal utilizando-se o INPC – Índice Nacional de Preços ao Consumidor.

6.6. A CONTRATADA não estará autorizada a realizar serviços não previstos em planilha ou acréscimo aos já existentes sem autorização prévia, formal e expressa da DAE S.A.

6.7. Fica vedada qualquer pretensão de pagamento antecipado.

6.8. Acréscimos ao contrato só serão realizados por meio de Termo Aditivo, até os limites previstos em lei, e serão concedidos após a análise por seus órgãos competentes e desde que haja a respectiva verba orçamentária correspondente, em comum acordo entre a Administração da DAE S.A. e a CONTRATADA.

6.9. Os títulos de créditos emitidos contra a DAE S.A. - Água e Esgoto, decorrentes de fornecimentos de materiais ou serviços, não poderão ser negociados com Banco/Factoring ou Terceiros a título de antecipação de recebíveis em qualquer modalidade. Dessa forma, o valor deverá ser exclusivamente recebido na forma de cobrança.

6.10. O valor do presente contrato poderá sofrer reajustes, tendo por limite máximo o Índice Nacional de Preços ao Consumidor do Instituto Nacional de Geografia e Estatística - INPC/IBGE, mediante solicitação da CONTRATADA, não antes de decorridos 12 (doze) meses de contratação, tendo como base a data de apresentação da proposta, conforme amparo legal nos artigos 150 ao 155 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DAE S.A.

6.10.1. Para tanto, a CONTRATADA deverá protocolar e justificar (embasar) sua intenção, para a devida análise pela DAE S.A.

6.10.2. A mera atualização de piso salarial de categoria profissional, aplicação de dissídios ou alterações periódicas de encargos relacionados à mão de obra, constituem-se risco a ser suportado pela CONTRATADA, não ensejando revisão dos valores praticados neste contrato.

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



CEP 13.214-020

CLÁUSULA SÉTIMA - CONDIÇÕES PARA A CONTRATAÇÃO

7.1. A CONTRATADA exhibe neste ato as certidões expedidas pela Justiça do Trabalho - CNDT, Receita Federal/PGFN - Certidão de Débitos da União e Certificado de Regularidade com FGTS emitido pela Caixa Econômica Federal - CRF, com prazo de validade em vigor, que demonstrem sua regularidade no cumprimento dos encargos estabelecidos em lei, obrigando-se a atualizá-las sempre que vencerem no prazo de execução deste contrato, demonstrando a manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas no certame que originou a presente avença.

CLÁUSULA OITAVA - ENCARGOS

8.1. Os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, de transportes e seguro, inclusive aqueles relativos a impostos e taxas, inclusive de administração, são de inteira responsabilidade da CONTRATADA, bem como despesas e obrigações financeiras de qualquer natureza, despesas operacionais com frete e entrega, o valor dos materiais, matérias-primas, mão-de-obra, inclusive horas extras e adicionais noturnos de profissionais, auxílio alimentação, auxílio transporte e transporte local, sendo que sua inadimplência, com relação a tais encargos, não transfere a CONTRATANTE o ônus pelo seu pagamento, não podendo onerar a presente avença.

CLÁUSULA NONA - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

9.1. Na inexecução parcial ou total do contrato a CONTRATANTE, poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

- I- Advertência por escrito;
- II- Multa moratória, por atraso injustificado, no percentual de até 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor mensal do contrato, por dia corrido de atraso, até que se efetive o cumprimento do ajuste, limitado a 10% (dez por cento).
- III- Multa compensatória, nos percentuais descritos abaixo:

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



a- até 10% (dez por cento) do valor global do contrato, pela inexecução parcial dos serviços;

b- até 20% (vinte por cento) do valor global do contrato, pela inexecução total dos serviços, motivando a rescisão do ajuste.

IV- Suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a DAE S.A., por até 02 (dois) anos.

9.2. São consideradas situações caracterizadoras de descumprimento total ou parcial das obrigações contratuais:

I- Não atendimento às especificações técnicas relativas aos serviços previstas em contrato ou instrumento equivalente.

II- Retardamento imotivado da execução do serviço ou de suas parcelas.

III- Paralisação do serviço ou de fornecimento de bens, sem justa causa e prévia comunicação à CONTRATANTE.

IV- Entrega de mercadoria falsificada, furtada, deteriorada, danificada ou inadequada para o uso, como se verdadeira ou perfeita fosse.

V- Alteração de substância, qualidade ou quantidade da mercadoria fornecida.

VI- Prestação de serviço de baixa qualidade.

VII- Não assinatura do contrato.

9.3. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa.

9.4. 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.

9.5. Caso a Administração determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela Administração [REDACTED]

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



CEP 13.214-020

9.6. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

CLÁUSULA DEZ - RESCISÃO CONTRATUAL

10.1. O presente contrato poderá ser rescindido de pleno direito pela CONTRATANTE, garantida a prévia defesa e o contraditório, na ocorrência de falhas reiteradas e não corrigidas, que demonstrem a falta de qualidade do produto ofertado ou de compromisso da CONTRATADA, na inexecução parcial ou total do ajuste, na infração de qualquer cláusula do presente contrato, bem como na falta de manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas para a licitação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste contrato e em conformidade com os artigos 171 ao 174 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DAE S.A. - Água e Esgoto.

CLÁUSULA ONZE - REPARAÇÃO DOS DANOS

11.1. A CONTRATADA é responsável direta pela execução do objeto deste contrato e consequentemente responde, exclusivamente, por danos que, por dolo ou culpa, eventualmente, causar à CONTRATANTE, aos seus servidores, à coisa ou propriedade de terceiros, em decorrência deste contrato, correndo às suas expensas os ressarcimentos e indenizações devidos.

CLÁUSULA DOZE - LEGISLAÇÃO APLICADA

12.1. A execução deste contrato será disciplinada, de forma específica, nos termos de suas cláusulas e conforme Lei Federal nº. 13.303/2016 e, de forma geral e subsidiária, pela Lei nº. 10.406/2002 - Código Civil, com alterações posteriores.

CLÁUSULA TREZE - DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. A CONTRATADA não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente o fornecimento do objeto deste contrato, bem como os direitos creditórios do mesmo.

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



Av. Alexandre Ludke, 1500
Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020

13.2. Quaisquer alterações ou modificações no presente contrato somente serão válidas e exequíveis perante as partes mediante aditamento contratual escrito e assinado pelas partes.

13.3. As Partes se obrigam a tomar todas as cautelas necessárias para a perfeita execução de todos os termos e condições aqui estabelecidos, responsabilizando-se a parte infratora por quaisquer perdas e danos, pessoais ou materiais que venha a causar, direta ou indiretamente, a outra parte e a terceiros e que decorra de ato praticado por si própria, seus prepostos, empregados ou terceiros contratados.

13.4. A tolerância ou omissão de exigir o cumprimento de qualquer dos direitos oriundos do presente contrato não constituirá renúncia ao exercício de tal direito ou novação, podendo a exigência ser feita a qualquer tempo.

13.5. Na hipótese de qualquer cláusula deste contrato vir a ser julgada ilegal, inválida ou inexequível, as demais cláusulas permanecerão em vigor, devendo o presente ser interpretado como se referida cláusula nunca o tivesse integrado, desde que a intenção das partes contratantes não seja desvirtuada por referida ilegalidade, invalidade ou inexequibilidade.

13.6. A celebração do presente instrumento não acarreta nenhuma licença ou concessão de uso de marca de titularidade da CONTRATANTE, razão pela qual a CONTRATADA não poderá utilizar, exceto mediante prévia e expressa autorização por escrito da CONTRATANTE, qualquer marca, nome, logotipo ou símbolo de propriedade da CONTRATANTE, tampouco fazer qualquer declaração ou referência que indique a existência de vínculo, relação contratual ou negocial entre as partes que não seja a ora estabelecida, sob pena de responder pelas perdas e danos causados.

13.7. A CONTRATADA não poderá assumir qualquer obrigação em nome da CONTRATANTE ou, por qualquer forma ou condição, obrigar a CONTRATANTE perante terceiros, exceto se para tal obtiver prévia e expressa autorização ou mandato da outra parte.

13.8. Declaram as partes a total inexistência de vínculo trabalhista ou de responsabilidade da CONTRATANTE, seja com quaisquer sócios da CONTRATADA seja com relação ao pessoal

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



Av. Alexandre Ludke, 1500
Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020

que a CONTRATADA eventualmente utilizar, direta ou indiretamente, para a execução do objeto deste contrato.

13.8.1. A CONTRATADA responsabiliza-se, em caráter irretratável e irrevogável, por quaisquer reclamações trabalhistas ou qualquer ato de natureza administrativa ou judicial, inclusive decorrentes de acidente de trabalho, que venham a ser intentadas por seus empregados, prepostos, colaboradores ou subcontratados, contra a CONTRATANTE, destacados pela CONTRATADA para a execução do objeto deste contrato, a qualquer tempo, seja a que título for, respondendo integralmente pelo pagamento de eventuais condenações, indenizações, multas, honorários advocatícios, custas processuais e demais encargos que houver, podendo ser denunciada em qualquer ação que for proposta para indenizar seus autores, aplicando-se ao presente contrato o disposto no artigo 125, inciso II, do Código de Processo Civil Brasileiro de 2015.

13.8.2. Acordam as partes que, na hipótese da CONTRATANTE ser compelida a apresentar-se em juízo, mesmo que injustamente, e/ou a pagar judicialmente ou extrajudicialmente quaisquer verbas trabalhistas, previdenciárias, acidentárias, indenizatórias, entre outras, relativas aos empregados da CONTRATADA e/ou às relações que esta estabelecer com terceiros, a CONTRATADA deverá, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, contado da notificação correspondente, reembolsar a CONTRATANTE de todos os valores que esta houver desembolsado, nos termos da presente cláusula, acrescidos de multa desde logo fixada em 20% (vinte por cento) sobre toda e qualquer importância paga pela CONTRATANTE, corrigida monetariamente pelo IGPM-FGV (Índice Geral de Preços de Mercado da Fundação Getúlio Vargas) ou, em sua falta, por qualquer outro índice que venha a substituí-lo, desde a data do pagamento até a efetiva devolução, ficando estabelecido, ainda, que a CONTRATADA arcará com os honorários advocatícios despendidos pela CONTRATANTE para promover sua defesa em juízo ou fora dele.

13.8.3. Fica desde já autorizada a CONTRATANTE realizar retenções aos pagamentos devidos em valores correspondentes às obrigações trabalhistas inadimplidas pela CONTRATADA, incluindo salários e demais verbas trabalhistas, previdência social e FGTS, concernentes aos empregados dedicados à execução do contrato, quando da não

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br

CEP 13.214-020

0
af - SP

apresentação dos comprovantes de pagamento de tais encargos, bem como, retenções preventivas atinentes a inadimplemento por parte da CONTRATADA de encargos fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

13.9. A DAE S.A. ÁGUA E ESGOTO é uma sociedade de economia mista, integrante da administração indireta do município de Jundiaí e, portanto, não se enquadra na Instrução Normativa RFB nº 2145, de 26 de junho de 2023.

CLÁUSULA QUATORZE - CLASSIFICAÇÃO CONTÁBIL

14.1. As despesas decorrentes do contrato estão classificadas e serão suportadas pela Conta Gerencial: nº: 8.5.1.01 - Origem: Recurso Próprio - Vinculado DAE - Diretoria Comercial e Financeira (DCF).

CLÁUSULA QUINZE - FISCALIZAÇÃO E REGRAS PERTINENTES AO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

15.1. A CONTRATANTE exercerá ampla e completa fiscalização sobre os serviços contratados através da Diretoria Comercial e Financeira (DCF) e da Gerência de Gestão Comercial (GCO) o que não reduzirá nem excluirá a responsabilidade da CONTRATADA por qualquer irregularidade, inclusive perante terceiros.

15.2. O gestor do contrato deverá realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização técnica administrativa e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes e solicitar à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções.

15.3. O gestor deverá emitir termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados e comunicar a Contratada para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

CLÁUSULA DEZESSEIS – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020

16.1. Proteção dos dados pessoais. As Partes reconhecem que, em razão deste Contrato, realizarão atividades de tratamento de informações relacionadas a pessoas naturais identificadas ou identificáveis (“Dados Pessoais”) e declaram que, no contexto do desempenho de suas obrigações contratuais, cumprirão toda a legislação aplicável a tal tratamento, incluindo, mas não se limitando, a Lei nº 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais” ou “LGPD”), bem como as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, além das demais normas políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos dados relativos às Partes e à execução deste Contrato.

16.1.1. As Partes concordam que, no âmbito da execução do Contrato, a Contratante atuará como Controlador dos Dados Pessoais e a Contratada atuará como Operador, nos termos da legislação aplicável.

16.2. Diretrizes de tratamento. A Contratada seguirá as instruções recebidas da Contratante em relação ao tratamento dos Dados Pessoais, com o objetivo exclusivo de alcançar as finalidades diretamente relacionadas à execução do objeto do Contrato e ao cumprimento das suas obrigações contratuais, sendo vedado o tratamento dos Dados Pessoais para quaisquer outras finalidades não expressamente previstas ou relacionadas a este Contrato.

16.2.1. Qualquer tratamento de Dados Pessoais realizado pela Contratada que extrapole as finalidades previstas neste Contrato e o escopo das instruções fornecidas pela Contratante, é proibido e será de responsabilidade exclusiva da Contratada, obrigando-se a indenizar a Contratante por todo e qualquer dano eventualmente causado a ela e a terceiros em razão de tal tratamento não autorizado.

16.2.2. Caso a Contratada precise utilizar os Dados Pessoais tratados no âmbito deste Contrato para cumprir obrigações legais ou regulatórias a que esteja sujeita, bem como para exercer seus direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais existentes, deverá informar previamente a Contratante, por escrito e de forma detalhada.

16.2.3. A Contratada deverá notificar prontamente a Contratante caso (i) entenda que qualquer instrução fornecida pela Contratante contraria a legislação aplicável à proteção

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020

de Dados Pessoais tratados neste Contrato; (ii) exista qualquer impedimento, ainda que razoável, de cumprir quaisquer de suas obrigações aqui previstas e/ou na legislação aplicável ao contexto do tratamento dos Dados Pessoais deste Contrato; e (iii) seja acionada judicialmente ou administrativamente em relação ao tratamento dos Dados Pessoais realizados em nome da Contratante.

16.3. Solicitações de titulares. Caso alguma pessoa a quem se refere os Dados Pessoais tratados sob este Contrato (“Titular”) questione a Contratada sobre o tratamento de seus Dados Pessoais e/ou solicite o exercício de quaisquer de seus direitos previstos na legislação aplicável, a Contratada deverá se abster de responder ao Titular diretamente e deverá informar imediatamente tal fato à Contratante, por escrito.

16.3.1. A Contratada deverá tomar apenas as medidas que vierem a ser indicadas pela Contratante para auxiliá-la no atendimento das requisições feitas pelos Titulares, nos termos da legislação aplicável.

16.4. Confidencialidade dos Dados Pessoais. A Contratada, incluindo todos os seus colaboradores, subcontratados, prepostos e representantes (“Representantes”), compromete-se a tratar todos os Dados Pessoais como confidenciais, ainda que este Contrato venha a ser resolvido e independentemente dos motivos que derem causa ao seu término ou resolução.

16.5. Governança e segurança. A Contratada, por si e por seus Representantes, se compromete a aplicar medidas técnicas e organizacionais de segurança da informação e governança corporativa aptas a proteger os Dados Pessoais tratados no âmbito do Contrato.

16.5.1. A Contratada declara e garante que dispõe de medidas, processos, controles e políticas de segurança e governança apropriadas à proteção dos Dados Pessoais, que atendem aos padrões de boas práticas e de governança e aos princípios gerais previstos em Lei e às demais normas regulamentares aplicáveis.

16.6. Registro de atividades. A Contratada deverá realizar o registro de todas as atividades de tratamento realizadas sob determinação da Contratante, no mínimo enquanto vigor este Contrato, de modo a permitir a identificação de quem as realizou.

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br

CEP 13.214-020

500
Jundiaí - SP

16.7. Subcontratação de operadores. A Contratada não poderá compartilhar os Dados Pessoais tratados no âmbito deste Contrato com quaisquer terceiros, salvo se for previamente autorizado por escrito pela Contratante.

16.7.1. Caso haja autorização da Contratante para o compartilhamento dos Dados Pessoais com terceiros (“Suboperador”), a Contratada permanecerá integralmente responsável perante à Contratante e deverá celebrar um contrato escrito com o Suboperador para (i) obrigar o Suboperador às mesmas obrigações impostas por este Contrato em relação à Contratada, no que for aplicável aos Serviços subcontratados, (ii) descrever os Serviços subcontratados e (iii) descrever as medidas técnicas e organizacionais que o Suboperador deverá implementar.

16.7.2. Caso haja autorização da Contratante para o compartilhamento dos Dados Pessoais com Suboperador, a Contratada deverá manter e disponibilizar à Contratante um registro atualizado de todos os Suboperadores, o qual deverá conter, ao menos, a razão social, número do CNPJ, endereço, e dados de contato do encarregado, quando legalmente aplicável.

16.8. Conformidade da Contratada. A Contratada deverá monitorar, por meios adequados, sua própria conformidade e a de seus funcionários e Suboperadores com as respectivas obrigações de proteção de Dados Pessoais em relação aos Serviços e deverá fornecer à Contratante relatórios sobre esses controles sempre que solicitado por ela.

16.8.1. Os relatórios acima citados deverão incluir, pelo menos, (i) o status dos sistemas de processamento de Dados Pessoais, (ii) as medidas de segurança, (iii) o tempo de inatividade registrado das medidas técnicas de segurança, (iv) a (não) conformidade estabelecida com as medidas organizacionais, (v) quaisquer eventuais violações de dados e/ou incidentes de segurança, (vi) as ameaças percebidas à segurança e aos Dados Pessoais e (vii) as melhorias exigidas e/ou recomendadas.

16.9. Monitoramento de conformidade. A Contratante terá o direito, por si ou por terceiros por ela indicados, de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da Contratada com as obrigações de proteção de Dados Pessoais previstas neste Contrato e

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020

na legislação aplicável, sem que isso implique em qualquer diminuição de responsabilidade que a Contratada.

16.9.1.A Contratada, por si e por seus Representantes, se compromete a disponibilizar à Contratante toda a documentação e acesso necessários para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas neste Contrato e na legislação aplicável.

16.10. Notificação. A Contratada deverá notificar a Contratante em até 24h (vinte e quatro) horas (i) de qualquer não cumprimento (ainda que suspeito), por si ou por seus Representantes, 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; ou (iv) de quaisquer exposições ou ameaças em relação à conformidade com a proteção de Dados Pessoais.

16.11. Colaboração. A Contratada compromete-se a auxiliar a Contratante (i) com a suas obrigações judiciais ou administrativas, de acordo com a legislação aplicável, em especial a Lei de Proteção de Dados Pessoais, fornecendo informações relevantes disponíveis e qualquer outra assistência para documentar e eliminar a causa e os riscos impostos por quaisquer violações de segurança; e (ii) no cumprimento das obrigações decorrentes dos direitos dos Titulares dos Dados Pessoais, principalmente por meio de medidas técnicas e organizacionais adequadas.

16.12. Propriedade dos Dados Pessoais. O presente Contrato não transfere a propriedade ou controle da base de Dados Pessoais da Contratante para a Contratada. Todas e quaisquer informações resultantes do tratamento de Dados Pessoais realizado pela Contratada no âmbito deste Contrato, incluindo quaisquer inferências geradas a partir de um Dado Pessoal, serão de propriedade exclusiva da Contratante.

16.13. Tratamento de Dados Pessoais no exterior. Todo e qualquer tratamento de Dados Pessoais fora do Brasil, depende de autorização prévia e por escrito pela Contratante à Contratada [REDACTED]

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020

16.14. Atuação restrita. A Contratante não autoriza a Contratada a usar, compartilhar ou comercializar quaisquer eventuais elementos de Dados, produtos ou subprodutos que se originem ou sejam criados a partir do tratamento de Dados estabelecido por este Contrato.

16.15. Adequação legislativa. Caso exista modificação dos textos legais acima indicados ou de qualquer outro de forma que exija modificações na estrutura da prestação de serviços à Contratante ou na execução das atividades ligadas a este Contrato, a Contratada deverá adequar-se às condições vigentes. Se houver alguma disposição que impeça a continuidade do Contrato conforme as disposições acordadas, a Contratada concorda em notificar formalmente este fato à Contratante, que terá o direito de resolver o presente Contrato sem qualquer penalidade, apurando-se os valores devidos até a data da rescisão.

16.15.1. Se qualquer legislação nacional ou internacional aplicável ao tratamento de Dados Pessoais no âmbito do Contrato vier a exigir adequação de processos e/ou instrumentos contratuais por forma ou meio determinado, as Partes desde já acordam em celebrar termo aditivo escrito neste sentido.

16.16. Solicitação de Dados Pessoais ou registros. Sempre que Dados Pessoais ou registros forem solicitados pela Contratante à Contratada, esta deverá disponibilizá-los em até 48 (quarenta e oito) horas, podendo ser em menor prazo nos casos em que a demanda judicial, a lei aplicável ou o pedido de autoridade competente assim o exija. Caso a Contratada receba diretamente alguma ordem judicial para fornecimento de quaisquer Dados Pessoais ou registros, deverá comunicar a Contratante antes de fornecê-los, se possível.

16.17. Devolução dos Dados Pessoais. A Contratada se compromete a devolver todos os Dados Pessoais que vier a ter acesso, em até 30 (trinta) dias, nos casos em que (i) a Contratante solicitar; (ii) serem cumpridas as finalidades de tratamento dos Dados Pessoais previstas neste Contrato; ou (iii) ser finalizada a relação contratual entre as Partes. Em adição, a Contratada não deve guardar, armazenar ou reter os Dados Pessoais por tempo superior ao prazo legal ou necessário para a execução do presente Contrato.

16.18. Responsabilidade e indenização. A Contratada será responsável, por si e por seus Representantes, pelo tratamento de Dados Pessoais realizado no âmbito deste Contrato, devendo manter a Contratante livre de quaisquer responsabilidades, danos ou prejuízos,

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020

diretos e indiretos, decorrentes de qualquer operação realizada em desacordo com o Contrato ou com a legislação aplicável, sem prejuízo das penalidades previstas no Contrato por inadimplemento.

16.18.1. As Partes acordam que eventual limitação de responsabilidade prevista no Contrato não se aplica a qualquer violação, pela Contratada, das obrigações relacionadas à proteção de Dados Pessoais assumidas neste Contrato ou previstas na legislação aplicável.

16.18.2. Havendo responsabilização, dano ou prejuízo suportado pela Contratante em razão de qualquer descumprimento, por ação ou omissão, das obrigações legais, regulatórias ou contratuais relacionadas à proteção dos Dados Pessoais tratados no âmbito deste Contrato pela Contratada ou seus Representantes, incluindo sanções administrativas e condenações em processos judiciais ou arbitrais, bem como acordos, termos de ajuste de conduta, custas processuais, honorários advocatícios, honorários periciais e demais despesas que possam haver, deverá a Contratante ser indenizada pela Contratada no valor integral das perdas e danos sofridos.

CLÁUSULA DEZESSETE - FORO

17.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Jundiaí/SP, por mais privilegiado que outro seja, para conhecer e dirimir quaisquer questões oriundas do presente contrato.

17.1.1. E, por estarem justas e contratadas, as partes firmam o presente instrumento em 04 (quatro) vias, para todos os efeitos de direito.

Jundiaí, 02 de agosto de 20

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



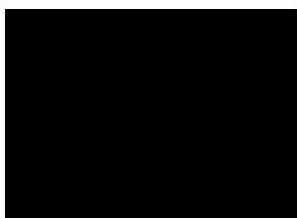
daejundiai.com.br



Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020

a) p/contratante:

DAE S.A. - ÁGUA E ESGOTO



EVANDRO BIANCARELLI

DIRETOR SUPERINTENDENTE DE GESTÃO

CPF/MF: 190.352.398-22



BENEDITO PEDRO DE ALMEIDA NOGUEIRA

DIRETOR COMERCIAL E FINANCEIRO

CPF/MF: 061.903.488-23



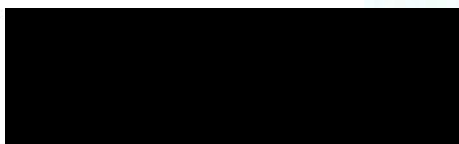
MARCEL RICARDO DE BRITO

GERENTE DE GESTÃO COMERCIAL

CPF/MF: 276.643.478-07

b) p/contratada:

SONDA DO BRASIL LTDA.



RICARDO SCHÉFFER DE FIGUEIREDO

DIRETOR PRESIDENTE

CPF/MF. 144.290.518-28

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020

**ANEXO I – TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO
(REDAÇÃO DADA PELA RESOLUÇÃO Nº 01/2024)**

CONTRATANTE: DAE S.A. – ÁGUA E ESGOTO

CONTRATADO: SONDA DO BRASIL LTDA

CONTRATO Nº: 112/2024

OBJETO: Prestação de serviços de suporte, manutenção, customização e treinamento de solução integrada de Gestão Comercial, Serviços Operacionais e Atendimento ao Cliente, doravante denominado Sistema Comercial, incluindo os módulos do CS, MS e GSC.

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

- a) o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;
- c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (<https://doe.tce.sp.gov.br/>), em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
- d) as informações pessoais dos responsáveis pela contratante e interessados estão cadastradas no módulo eletrônico do “Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP”, nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº01/2024, conforme “Declaração(ões) de Atualização Cadastral” anexa (s)

SONDA DO BRASIL LTD.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/202
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020

e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

- a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;
- b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

Jundiaí, 02 de agosto de 2024.

- AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:

Nome: **Walter da Costa e Silva Filho**

Cargo: Diretor Presidente

CPF: 441.541.358-72

Assinatura:

- RESPONSÁVEIS PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME OU RATIFICAÇÃO DA DISPENSA/INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO:

Nome: **Evandro Biancarelli**

Cargo: Diretor Superintendente de Gestão

- RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024

23/6



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



Av. Alexandre Lücke, 1500
Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020



PELA CONTRATANTE: DAE S.A. – ÁGUA E ESGOTO

Nome: **Evandro Biancarelli**

Cargo: Diretor Superintendente de Gestão

CPF:

Assin

Nome: **Benedito Pedro de Almeida Nogueira**

Cargo: Diretor Comercial e Financeiro

CPF: (

Assina

Nome: **Marcel Ricardo de Brito**

Cargo: Gerente de Gestão Comercial

CPF

Assi

PELA CONTRATADA: SONDA DO BRASIL LTDA.

Nome: **Ricardo Scheffer De Figueiredo**

Cargo: Diretor Presidente

CPF

Assi

ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:

Nome: **Benedito Pedro de Almeida Nogueira**

Cargo: Diretor Comercial e Financeiro

CPF: 061.903.488-23

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



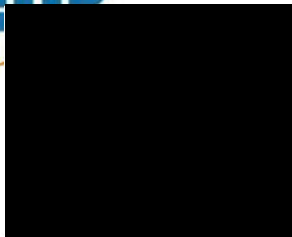
+5511 4589-1300



daejundiai.com.br



Assinatura:



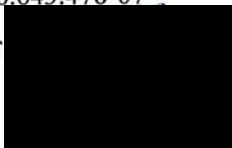
GESTOR DO CONTRATO:

Nome: **Marcel Ricardo de Brito**

Cargo: Gerente de Gestão Comercial

CPF: 276.643.478-07

Assinatura:



DEMAIS RESPONSÁVEIS:

- TIPO DE ATO SOB SUA RESPONSABILIDADE:

- PARECER JURÍDICO

Nome: **Thiago Campos Destro**

Cargo: Advogado

CPF: 313.897.048-66

Assinatura:



- TIPO DE ATO SOB SUA RESPONSABILIDADE:

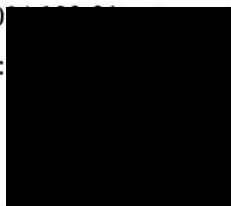
- RESPONSÁVEL PELO PROCESSO:

Nome: **Israel Luiz da Silva**

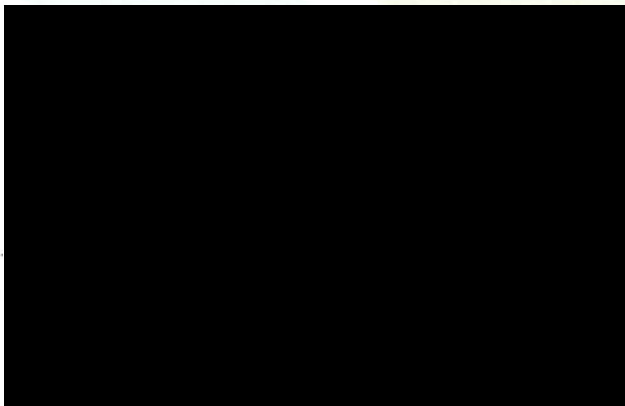
Cargo: Chefe da Seção de Compras e Licitações

CPF: 229.0

Assinatura:



SONDA DO BRASIL LTDA
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



Av. Alexandre Loure, 1300
Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020

ANEXO IV – MATRIZ DE RISCOS

Os principais riscos envolvidos na prestação dos serviços estão indicados nas tabelas abaixo e devem ser considerados e avaliados pela CONTRATADA para um perfeito desenvolvimento das atividades.

É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados, na matriz de riscos, como de responsabilidade da CONTRATADA.

PERFIL	CAUSA	EVENTO	CONSEQUÊNCIA	P	I	NR (Pxi)	AÇÃO PREVENTIVA		AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	
							AÇÃO	RESPONSÁVEL	AÇÃO	RESPONSÁVEL
R1	Financeiro Falta de recursos financeiros	Impossibilidade de contratação da prestadora de serviços	Falta de manutenção, suporte e evolução do sistema	2	5	10	Previsão orçamentária	Gestor / DCF	Remanejamento de verba	DCF
R2	Qualidade Falha nas especificações do objeto	Termo de referência falho	Contratação não atende as necessidades	3	4	12	Avaliar as necessidades durante a elaboração do TR e solicitar suporte da área de TI	Gestor / DCF	Revisão do documento	Gestor / DCF / GTI
R3	Tecnológico Falha de contrato	Atualização do software	Versão ultrapassada	2	4	8	Providenciar a contratação	Gestor / DCF	Reforçar e demonstrar a necessidade de contratação	DSS / DCF
R4	Processos Prestadora de Serviços	Deficiência na manutenção do sistema comercial	Não correção de falhas e comprometimento das operações da DME S/A	2	5	10	Acompanhamento do chamado	GTI	Gestão do contrato	Gestor / DCF / GTI
R5	Qualidade / Processos	Falha nas especificações das demandas/necessidades	Ausência de inovação e problemas com a otimização dos processos	3	4	12	Avaliação dos requisitos e Suporte da área de TI	Gestor	Revisão dos requisitos	Gestor/GTI
R6	Regulatório	Falha no entendimento da alteração/nova legislação	Reclamações dos clientes/penalidades	2	5	10	Avaliação dos requisitos e Suporte da área de TI/Área Jurídica	Gestor	Revisão dos requisitos	Gestor/GTI
R7	Pessoas Ausência ou falha na execução dos treinamentos	Treinamento nas funcionalidades do sistema comercial	Funcionários sem capacitação/atualização	2	3	6	Avaliação das necessidades/conteúdo e Suporte da área de TI	Gestor	Revisão das necessidades e conteúdo	Gestor/GTI

GERENCIAMENTO DE RISCO

ANEXO V – TERMO DE REFERÊNCIA

1. DESCRIÇÃO DO OBJETO

Esta contratação refere-se contratação de serviços de suporte e manutenção dos sistemas comerciais da DAE S/A

JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

Justifica-se por essa contratação pela DAE a continuidade da gestão comercial através de software que otimiza processos vinculados a área tais como faturamento, cobrança e atendimento ao cliente. Ainda, essa contratação busca melhoria na eficiência operacional por automatizar tarefas repetitivas e, também reduzir o dispêndio temporal em busca de informações dos clientes da DAE S/A, garantindo melhor atendimento a sua demanda através dos dados alocados ao software. Isso sem citar a exportação e integração de dados com outras áreas corporativas da DAE S/A fomentando a Alta Administração com dados visando permear corretamente as decisões estratégicas da empresa.

2. TERMOS E DEFINIÇÕES

2.1. **Solução:** Designa os módulos do Sistema de Gestão Comercial – Comercial Solution (CS), Mobile Solution (MS) e Manager Solution (GSC), com os três sistemas operando de forma integrada.

3. QUANTIDADES

3.1. O objeto da contratação abrange os itens apresentados na tabela abaixo:

Item	Descrição	Unidade	Quantidade
1	Suporte Técnico e Manutenção	Meses	36
2	Manutenção Evolutiva	Ponto de Função	300/ano
3	Treinamento	Horas	200/ano

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiaí.com.br

4. DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Preferencialmente, os serviços contratados serão prestados de forma remota, porém, caso necessário, a DAE poderá requerer de maneira presencial em sua sede localizada na Avenida Alexandre Ludke, 1500 – Vila Hortolândia – Jundiaí – SP.

5. ITEM 1 - SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

- 5.1. A LICITANTE CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico aos usuários e serviços de manutenção da Solução por todo o período da vigência contratual, garantindo a eliminação de erros detectados que prejudiquem seu pleno funcionamento e, também, atualizações de versões decorrentes de alterações legais ou tecnológicas e/ou qualquer outra evolução no produto padrão, oferecida pelo fornecedor do software. As adequações decorrentes de mudanças na legislação vigente deverão ser executadas, de forma plena e tempestiva, observando as obrigações e os prazos legais.
- 5.2. A LICITANTE CONTRATADA deverá fornecer suporte aos técnicos da DAE S/A responsáveis pela infraestrutura por todo o período da vigência contratual, por meio de atividades (reuniões técnicas, intervenções, reconfigurações, planos, procedimentos, laudos, pareceres técnicos) que objetivem a melhoria ou o pronto restabelecimento dos ambientes.
- 5.3. No caso de alguma alteração na legislação que exija o desenvolvimento de novo módulo ou alteração de módulo ou rotina existentes, deverão ser destinados 45 Pontos de Função/ano sem ônus para a DAE S/A. Todos os módulos deverão obrigatoriamente atender às mudanças de legislação/normativa Brasileira tanto no âmbito municipal como estadual e federal, além da Agência Reguladora e regulamento de serviços da empresa.
- 5.4. Quando houver alteração de layouts de tabelas nas novas versões encaminhadas, que impliquem em atualização das versões customizadas, a empresa LICITANTE CONTRATADA deverá se responsabilizar pelas alterações necessárias nos módulos específicos desenvolvidos.
- 5.5. O suporte técnico deverá ser prestado pela LICITANTE CONTRATADA por meio de ferramenta de suporte e/ou telefone, em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 08:00h às 17:00h, horário de Brasília, exceto feriados nacionais e locais da base da LICITANTE CONTRATADA, que deverão ser informados previamente sobre indisponibilidades. Excepcionalmente, poderão ocorrer necessidades fora do horário comercial e nos finais de semana, para o qual a CONTRATANTE SE compromete a avisar com antecedência e a LICITANTE CONTRATADA a deixar um contato para esses tipos de emergências.
- 5.6. Para atendimento aos serviços de Suporte Técnico a LICITANTE CONTRATADA deverá oferecer atendimento através de Centro de Suporte Técnico, que poderá pertencer ao fabricante dos produtos, à LICITANTE CONTRATADA ou ainda a

28/63

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br

500
ndiaí - SP

CEP 13.214-020

empresa terceirizada/parceira formalmente designada como responsável pela assistência técnica aos produtos ofertados.

5.7. Não deve haver custos adicionais e nem limites de utilização dos serviços de suporte prestados pela LICITANTE CONTRATADA.

5.8. Monitoramento do Atendimento dos Chamados

5.8.1. A LICITANTE CONTRATADA deverá fornecer uma ferramenta que possa ser acessada pela equipe da DAE S/A via internet, contendo as informações relativas aos chamados efetuados e atendidos, pendentes ou não de resolução, incluindo, no mínimo, acesso a todos os relatórios técnicos gerados. Esta ferramenta deverá possibilitar a realização de consultas pela DAE S/A, a qualquer momento, do status, do histórico e do andamento do atendimento às solicitações.

5.8.2. Antes do fechamento de cada chamado, a LICITANTE CONTRATADA consultará a DAE S/A. A consulta terá um prazo de validade definido pela LICITANTE CONTRATADA;

5.8.3. Chamados dentro do prazo de validade da consulta citada no item anterior e fechados sem anuência da DAE S/A ou sem que os problemas tenham sido de fato resolvidos deverão ser reabertos e os prazos serão contados a partir da abertura original dos chamados, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas. Chamados com prazo definido pela LICITANTE CONTRATADA e não respondidos pela DAE serão fechados automaticamente.

5.8.4. A LICITANTE CONTRATADA manterá cadastro das pessoas indicadas pela DAE S/A que poderão efetuar abertura e autorizar o fechamento de chamados;

5.8.5. Cada pessoa cadastrada no sistema deverá receber identificação e senha que permitam acesso seguro ao sistema, de maneira a evitar que pessoas não autorizadas possam acionar o serviço;

5.8.6. A DAE S/A poderá registrar os chamados e respectivas ocorrências em seu sistema interno de gerência de SLA (Service Level Agreement – acordo de níveis de serviços) de contratos para fins de validação dos tempos computados pelo sistema da LICITANTE CONTRATADA;

5.8.7. A LICITANTE CONTRATADA emitirá relatórios mensais, em papel e em arquivo eletrônico editado, preferencialmente em MS-Word ou MS-Excel, com informações analíticas e sintéticas dos chamados abertos e fechados, com ênfase para aqueles resolvidos no período;

5.8.8. Dados de todos os chamados ocorridos no período, incluindo localidade, data e hora de abertura do chamado, data e hora de início do atendimento, data e hora de fechamento do chamado, resumo da conclusão do atendimento, nome da pessoa que abriu o chamado, nome da pessoa que efetuou o atendimento,

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



Via Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020

- descrição do problema, nível de severidade, informações sobre eventual escalção e descrição da Solução;
- 5.8.9. Também devem constar dados da reabertura do chamado, quando for o caso, que são os mesmos tipos de dados da abertura;
 - 5.8.10. Seção de resumo: ao final do relatório haverá uma seção com a lista de extrapolação de prazos no atendimento, quando for o caso, e com os totais de chamados no mês e acumulados até o mês.
 - 5.8.11. A ferramenta de gestão da LICITANTE CONTRATADA deverá permitir o monitoramento, on-line ou periódico da execução do serviço;
 - 5.8.12. Quando pertinente, a fiscalização da DAE S/A poderá delegar a alguns usuários a abertura de solicitações;
 - 5.8.13. Deverá ser possível acompanhar os chamados abertos, atendidos, atendidos dentro do SLA, atendidos fora do SLA e reabertos;
 - 5.8.14. Deverá ser possível filtrar e/ou agrupar os chamados utilizando qualquer um dos atributos registrados como, por exemplo, tipo, categoria, complexidade, criticidade, solicitante, módulo, submódulo, processo, data, período e mês.
 - 5.8.15. Deverá ser contabilizado, para cada chamado, o esforço em horas efetivamente realizado para o atendimento do chamado;
 - 5.9. Deverá ser garantido à DAE S/A o acesso à área de usuários/clientes disponível nos sites dos fabricantes dos produtos ofertados. Este acesso deve permitir consultas às bases disponíveis (relativas ao objeto contratado) e efetuar downloads de atualizações e/ou documentações dos produtos de software contratados.
 - 5.10. Os serviços de assistência técnica incluem o fornecimento de novas versões, atualizações, releases e novas gerações dos produtos, por força de alterações legais, tecnológicas ou de melhorias espontaneamente introduzidas pela LICITANTE CONTRATADA. As versões do software contendo alterações legais de âmbito federal, estadual ou municipal deverão ser fornecidas sem custo para a DAE S/A e dentro do prazo de implementação da nova exigência legal.
 - 5.11. A disponibilidade será de até 20 (vinte) atendimento de suporte no mês. Não deverá haver qualquer limitação para o número de solicitações de suporte de software. Não deverá haver qualquer limitação para o número de técnicos da DAE S/A autorizados a abrir chamados técnicos de software.
 - 5.12. O serviço de suporte de software, deverá incluir, dentre outros:
 - a) Orientações sobre uso dos softwares ofertados;

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejudial.com.br



Via Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020

500

- b) Esclarecimentos de questões sobre compatibilidade e interoperabilidade dos produtos ofertados (hardware e software);
 - c) Esclarecimentos sobre a interpretação da documentação dos softwares ofertados;
 - d) No caso de defeitos de software não conhecidos, a assistência técnica da LICITANTE CONTRATADA, deverá enviar as informações sobre a falha ao fabricante do produto para que ele forneça a Solução. A LICITANTE CONTRATADA deverá informar o número do chamado aberto junto ao fabricante, bem como uma estimativa de prazo para Solução da falha;
 - e) Orientação para Solução de problemas de “performance” e “tuning” das configurações dos softwares ofertados;
 - f) Apoio e atuação na recuperação de ambientes em caso de panes ou perda de dados não ocasionados pela contratada. Esta atividade será tratada como consultoria e as horas gastas serão pagas pelo consumo de horas de treinamento ou das horas de customização.
 - g) Identificar e corrigir as causas de possíveis erros ou mau funcionamento das funcionalidades objeto deste Termo de Referência.
 - h) Acompanhar e corrigir os problemas com os serviços prestados.
 - i) Orientar ou aplicar soluções alternativas para os erros ou mau funcionamento dos módulos.
 - j) Disponibilizar as versões mais atualizadas de todos os módulos ofertados e proceder à imediata substituição de versões anteriores assim que novas forem disponibilizadas.
 - k) Atualizar e entregar a documentação dos módulos quando houver melhorias ou adequações realizadas como notas de versão.
- 5.13. Os serviços de manutenção devem garantir atualização e operação da Solução durante a vigência do contrato.
- 5.14. O suporte técnico abrange ainda:
- a) Operação de novas funcionalidades ou funcionalidades existentes na solução e não utilizadas pela DAE;
 - b) Apoiar a administração de infraestrutura de TI (banco de dados, servidor de aplicação, portal, Desktop, dispositivos móveis etc.) que suportam a solução.
 - c) Regras e processos de negócio referente a solução;
 - d) Regras de negócio, regras de cálculo, significado de dados;
 - e) Receber, atender e dar solução aos chamados realizados pela DAE Jundiaí, sobre dificuldades no uso da solução;

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br

Indeirantes - Jundiaí - SP

CEP 13.214-020

- f) Esclarecer, instruir e apoiar os usuários chaves, relativo a: dúvidas na operação de funcionalidades das soluções, orientação quanto às regras e processos de negócio relativo às soluções, dúvidas na implantação e homologação das manutenções efetuadas;

5.15. Entende-se por atividades de manutenção pertinentes ao contrato, a Manutenção Preventiva, Corretiva e Manutenção Evolutiva, onde:

- a) Manutenção Preventiva compreende a busca pela LICITANTE CONTRATADA em melhorar a confiabilidade e oferecer uma estrutura melhor para futuras manutenções, observando e corrigindo possíveis erros futuros;
- b) Manutenção Corretiva compreende a correção de erros após modificações, atualizações pela LICITANTE CONTRATADA e correções provenientes de constatações de erros informados por usuários, devidamente registrados junto ao Suporte Técnico;
- c) Manutenção legal compreende adição de novas funcionalidades para atendimento as mudanças de ambiente com base em legislação pertinente ao setor de saneamento, devendo ocorrer de forma Ativa pela LICITANTE CONTRATADA. Manutenções legais por solicitações da CONTRATANTE, que não estejam contempladas na Atualização da Solução, legislação ou Suporte Técnico, serão consideradas como MANUTENÇÃO EVOLUTIVA, devendo ser observado o disposto no item deste Termo de Referência;
- d) Manutenção Evolutiva compreende alteração nas funções já existentes ou automação de processos a fim de atender mudanças nos requisitos do sistema. Estas adições ou alterações de funcionalidades podem ser decorrentes de evoluções feitas pela LICITANTE CONTRATADA.

5.16. O serviço de manutenção consiste na atualização da Solução completa, tanto de versões, atualizações, releases e novas gerações dos produtos, incluindo todos os componentes de software e as customizações realizadas, durante a vigência do contrato.

5.17. A instalação e configuração das novas versões, atualizações, releases e novas gerações dos produtos deverão ser realizados pela LICITANTE CONTRATADA, que deverá, também, repassar as informações aos técnicos da DAE S/A.

5.18. A LICITANTE CONTRATADA, ao disponibilizar novas versões, atualizações, releases e novas gerações dos produtos da Solução à DAE S/A, não deverá acarretar quaisquer ônus adicionais à DAE S/A durante a vigência do contrato, sendo que sua instalação para efeito de testes deverá ser acordada entre as partes a partir de solicitação para atualização emanada da DAE S/A, nos mesmos ambientes de instalação e nas mesmas condições de arquitetura de Solução da versão originalmente instalada ou em ambientes definidos pela DAE S/A na ocasião, sem aumento do número de licenças.

32/63

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br

1500
Jundiaí - SP

- 5.19. Nesse contexto a LICITANTE CONTRATADA se obriga a informar, de imediato, a DAE S/A toda e qualquer nova versão ou release lançada pelo fabricante, com os respectivos detalhes técnicos, para análise e avaliação da DAE S/A quanto à oportunidade e cronograma das novas instalações dessas inovações. Todas as novas versões dos softwares contratados deverão ser fornecidas em mídia eletrônica. As atualizações deverão ser enviadas automaticamente para a sede da DAE S/A tão logo sejam liberadas no Brasil pelo fabricante do software.
- 5.20. Caso o fabricante evolua o produto, todas as funcionalidades existentes na versão anterior que forem modernizadas serão “disponibilizadas” para a DAE sem custo. Se for necessário a instalação de nova infraestrutura, o fabricante/contratado irá prover toda a documentação para que o novo ambiente seja disponibilizado, contudo, o custo deste novo ambiente é de responsabilidade da DAE, bem como sua instalação. Com a evolução do produto, caso sejam construídas novas funcionalidades, essas serão apresentadas à DAE e caso haja interesse, essas novas funcionalidades serão negociadas comercialmente.
- 5.21. A LICITANTE CONTRATADA se obriga a atualizar a Solução fornecida, quando ocorrer a obsolescência do banco de dados utilizado na Solução ou do sistema operacional ou de qualquer outro componente que faça parte da Solução.
- 5.22. Em todas as atividades de manutenção e suporte técnico, os técnicos da LICITANTE CONTRATADA deverão empregar a língua portuguesa, exceto no uso de termos técnicos e na utilização de textos técnicos, que poderão estar redigidos em inglês.
- 5.23. Disponibilizar canal de comunicação direto com os responsáveis pela Solução dos problemas, em caso de indisponibilidade de qualquer um dos produtos oferecidos pela LICITANTE CONTRATADA.

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020

5.24. Os níveis de serviço referentes ao suporte de sistemas estão definidos por nível de criticidade do incidente conforme tabela abaixo:

Criticidade	Definição
Crítica	O uso em produção da Solução é paralisado ou fica severamente impactado impedindo algum processo de trabalho e ocasionando perdas financeiras ou comprometimento da imagem da empresa. A operação passa a ser crítica para o negócio e não existe nenhuma alternativa para os usuários efetuarem o trabalho, ou seja, a situação constitui uma emergência. Os problemas com nível crítico incluem, sem se restringir, a ocorrência de erros nas funcionalidades desenhadas para a Solução, de modo a tornar a sua operação indisponível, com consequente interrupção do(s) processo(s).
Alta	Erro ou problema severo que gere impacto em algum processo de trabalho, ocasionando potenciais perdas financeiras ou comprometimento da imagem da empresa. O problema causa uma grave perda do potencial operacional do sistema e/ou um processo crítico de um determinado macroprocesso é paralisado totalmente em sua operação (os processos críticos serão definidos pela DAE S/A). Nestes casos, mesmo que não esteja disponível nenhuma Solução alternativa (workaround), a operação do sistema pode continuar de modo restrito.
Média	O problema correspondente a este nível de severidade é, tipicamente, um erro detectado em uma funcionalidade de algum módulo do sistema. Tal problema causa dificuldade para efetuar o trabalho normal, embora existam alternativas disponíveis para efetuar o trabalho. Outras atividades poderão ser afetadas enquanto se espera a resolução do problema. A não realização do serviço pode resultar em redução da produtividade, porém não afeta benefícios ou receitas monetárias.
Baixa	O problema não causa perda de funcionalidades da Solução, não impactando, portanto, em sua operação. Os chamados podem tratar de requisição de informações, melhorias ou esclarecimentos relativos à documentação do sistema.

5.25. Tempos Máximos por Nível de Severidade



SONDA DO BRASIL LTDA.
 Processo nº. 2.837-1/2024
 Inexigibilidade nº. 009/2024
 Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



ke, 1500
 Via Bandeirantes - Jundiaí - SP
 CEP 13.214-020

Severidade	Resposta	Solução Alternativa	Solução Definitiva
Crítica	1h	4h	5d
Alta	2h	8h	8d
Média	16h úteis	-	12d
Baixa	32h úteis	-	16d

6. ITEM 2 - MANUTENÇÃO EVOLUTIVA

Correspondem a inclusão, alteração e exclusão de características e/ou funcionalidades na Solução decorrentes de alterações de regras de negócio e/ou novas necessidades específicas para a DAE S/A, mediante abertura de Ordem de Serviço (OS). Não poderão ser utilizadas para as necessidades descritas neste Termo de Referência.

Obs.: As manutenções evolutivas ocorrerão mediante solicitação formal da DAE S/A e sua execução só ocorrerá após autorização do gestor do contrato.

6.1. Metodologia de prestação de serviços

6.1.1. Para a prestação dos serviços de manutenção evolutiva, a LICITANTE CONTRATADA deverá apresentar uma metodologia de prestação dos serviços, que deverá ser baseada nas melhores práticas de mercado, como ITIL, COBIT, PMBOK, CMMI, entre outros, além de atender aos seguintes requisitos mínimos:

- a) Ser apoiada por uma ferramenta informatizada – doravante, dentro desse item, denominado sistema de controle de demandas -, própria ou de terceiros, que permita o acesso via web da DAE S/A para registro e acompanhamento de solicitações, acompanhamento de ANS (SLA), geração de indicadores e definição de fluxos de trabalho e aprovação, além de ser compatível com os demais requisitos da metodologia de prestação de serviço;
- b) Classificar as solicitações em tipo e/ou categoria;
- c) Classificação das solicitações por criticidade;
- d) A DAE S/A define a classificação da OS. A alteração da classificação da OS poderá ser solicitada pela LICITANTE CONTRATADA mediante justificativa. A DAE S/A poderá ou não aceitar a solicitação de mudança de classificação;
- e) Registro de todas as solicitações, com geração de um identificador único que permita acompanhar todo o andamento do processo de atendimento/prestação do serviço;
- f) Identificação do solicitante, dados para contato, gerencia e unidade;

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundial.com

Andre Ludke, 1500
deirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020

- g) Identificação do responsável pela fiscalização do serviço e dados para contato;
- h) Identificação das situações (status) possíveis da solicitação;
- i) Registro de dados que permitam agrupamento de solicitações por módulo, submódulo, processo, transação, entre outros;
- j) Encerramento das solicitações somente após o aceite formal da DAE S/A;
- k) Relatórios quantitativos de solicitações, com identificação, filtro e classificação por tipo, categoria, criticidade, situação, solicitante, unidade do solicitante, gerencia do solicitante e responsável pela fiscalização.

6.2. Das Condições de Execução dos Serviços

- 6.2.1. A DAE S/A encaminhará à LICITANTE CONTRATADA a Ordem de Serviço (OS) e demais documentos de apoio que julgar necessário, inclusive requisitos de performance e funcionamento necessários. A LICITANTE CONTRATADA poderá solicitar documentação extra para apoio à execução da demanda, que será encaminhada caso haja documentação disponível;
- 6.2.2. O trâmite desses documentos deverá ser viabilizado pelo sistema de controle de demandas;
- 6.2.3. A cada alteração solicitada pela DAE S/A, que será aberta por meio do sistema de controle de demandas, a LICITANTE CONTRATADA deverá iniciar os questionamentos referentes ao levantamento de requisitos junto a DAE S/A. O prazo máximo para início dos questionamentos é de até 5 (cinco) dias úteis;
- 6.2.4. Os questionamentos deverão produzir, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, um documento descrevendo o entendimento da necessidade solicitada e deverá ser aprovado pela DAE S/A. Após aprovação do documento a LICITANTE CONTRATADA deverá encaminhar à DAE S/A no prazo máximo de até 5 (cinco) dias úteis, o detalhamento dos serviços e o total de horas necessárias ao atendimento da demanda. Inclusive o detalhamento de horas/atividades por profissional e a data de entrega do serviço (cronograma);
- 6.2.5. As demandas classificadas como URGENTES terão seu tempo reduzido em 50% em relação às NÃO URGENTES. Todos os casos URGENTES deverão ser justificados por parte da DAE S/A;
- 6.2.6. Mediante justificativa a LICITANTE CONTRATADA poderá solicitar prazo adicional para enviar o detalhamento dos serviços e o total de horas necessárias ao atendimento da demanda. Caberá a DAE S/A aprovar ou não o prazo adicional solicitado;



- 6.2.7. A DAE S/A analisará o detalhamento do serviço enviado pela LICITANTE CONTRATADA, aprovando-a ou não. A execução do serviço somente poderá ser realizada após a aprovação pela DAE S/A;
- 6.2.8. Os prazos para execução dos projetos deverão ser negociados entre equipe técnica da DAE S/A e a LICITANTE CONTRATADA. Em caso de falta de consenso, a DAE S/A poderá recusar o prazo, ficando a LICITANTE CONTRATADA responsável por apresentar alternativas no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis;
- 6.2.9. Caso a OS seja aprovada, a LICITANTE CONTRATADA iniciará a sua execução em conformidade com todas as condições estabelecidas no contrato e com o cronograma aprovado pela DAE S/A, apresentado pela LICITANTE CONTRATADA na fase de análise da OS;
- 6.2.10. A empresa LICITANTE CONTRATADA terá acesso a documentos internos da DAE S/A, aos seus sistemas em operação e a todos os equipamentos e materiais necessários para o desenvolvimento de suas atividades, via equipe técnica designada pela DAE S/A;
- 6.2.11. Os serviços desenvolvidos pela LICITANTE CONTRATADA deverão seguir os padrões técnicos definidos pela DAE S/A e somente serão pagas as horas técnicas efetivamente realizadas de acordo com os documentos de controle de projetos aprovados;
- 6.2.12. Quaisquer correções nos serviços executados, decorrentes de erro ou falha na execução, durante a vigência do contrato, deverão ser realizadas pela LICITANTE CONTRATADA no prazo ajustado com a equipe técnica da DAE S/A, sem custos adicionais para a DAE S/A;
- 6.2.13. Todas as entregas previstas no plano de trabalho devem ser feitas em meio eletrônico, acompanhadas de relatórios impressos, especificações funcionais, técnicas e documentação. A DAE S/A poderá solicitar apresentação técnica para sua equipe, caso ocorra a necessidade;
- 6.2.14. As documentações devem incluir, dependendo do tipo de entrega: manuais de uso ou aplicação, documentos sobre regras de negócio, especificações, fluxos de trabalho, dados relacionados a infraestrutura, capacidade e segurança, considerando o uso da plataforma de desenvolvimento;
- 6.2.15. O produto deve ser compatível com a infraestrutura de produção disponibilizada pela DAE S/A e definido neste objeto, tanto em funcionalidade quanto em performance. A validação e a homologação do produto poderão ser feitas via sistema e em conjunto com acesso ao banco de dados para conferência em massa das informações;

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024

7/63



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



Av. Alexandre Louke, 1500
Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020

- 6.2.16. O produto será considerado entregue após validação pelo usuário final e emitido o Termo de Aceite;
- 6.2.17. As tratativas relacionadas as OSs deverão ser realizadas sempre entre a equipe técnica da DAE S/A e os profissionais indicados pela LICITANTE CONTRATADA;
- 6.2.18. Todos os serviços desenvolvidos devem ser testados no ambiente de homologação antes de serem implantados em produção.
- 6.2.19. Para serviços que durem mais do que um mês, poderá ser solicitado à LICITANTE CONTRATADA a realização de entregas parciais, dependendo da especificidade da demanda.
- 6.2.20. A CONTRATADA será reembolsada pelas horas trabalhadas caso a CONTRATANTE desista da realização do serviço após a aprovação da estimativa de orçamento para a execução do projeto.
- 6.2.21. Caso não aprove a estimativa de orçamento, as horas trabalhadas não serão remuneradas.

6.3. Responsabilidades da LICITANTE CONTRATADA

- 6.3.1. Designar profissionais de desenvolvimento com as qualificações necessárias para atender as necessidades da DAE S/A e com qualificações comprovadas pela experiência em projetos do mesmo tipo;
- 6.3.2. Aceitar que a DAE S/A possa solicitar, mediante justificativa e aberta ao contraditório, a substituição de qualquer profissional que considere inadequado para a função independente de explicação, cabendo à LICITANTE CONTRATADA a apresentação de novo profissional. A substituição deverá ocorrer em até 10(dez) dias úteis da solicitação formal da DAE S/A, desde que não ocorra acordo prévio entre as partes estipulando prazo diferenciado;
- 6.3.3. Cumprir os prazos estipulados nos cronogramas aprovados, de comum acordo, oriundo dos serviços relacionados nesse Termo de Referência;
- 6.3.4. Aceitar que a DAE S/A possa rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com o que foi solicitado na abertura da OS;
- 6.3.5. Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pela DAE S/A quanto à execução da OS;

6.4. Prazos Adicion

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



CEP 13.214-020

- 6.4.1. A LICITANTE CONTRATADA poderá solicitar, ainda, um prazo adicional, quando justificada e comprovada a necessidade, em função de complexidade da Solução a ser desenvolvida, sendo que tal complexidade não deverá ser alteração das premissas inicialmente acordadas entre as partes, ficando a critério da DAE S/A aceitar ou não as justificativas e determinar o novo prazo;
- 6.4.2. O prazo adicional, no caso de aceito pela DAE S/A, será adicionado ao prazo total do serviço ou projeto contratado;
- 6.4.3. A solicitação de prazo adicional para atendimento não justifica a suspensão do atendimento pela LICITANTE CONTRATADA e, durante o julgamento da solicitação pela DAE S/A, ficam mantidas as condições estipuladas para o serviço;
- 6.4.4. Caso a justificativa não seja aceita pela DAE S/A, prevalecerá o prazo inicialmente estipulado.

6.5. Alteração de Escopo

- 6.5.1. Alteração de escopo é a mudança solicitada durante a execução da OS;
- 6.5.2. A alteração de escopo deverá ser formalizada em artefato de Solicitação de Mudança à LICITANTE CONTRATADA;
- 6.5.3. Essas solicitações de mudanças podem ou não ocasionar variações no cronograma previamente definido;
- 6.5.4. Para fins de replanejamento da OS, será realizada uma revisão do prazo, levando em consideração a(s) fase(s)/entrega(s) LICITANTE CONTRATADA(S) e ainda não executada(s);
- 6.5.5. As variações de tempo, decorrentes da alteração de escopo, deverão ser previamente aprovadas pela DAE S/A e formalizadas no sistema de acompanhamento da OS;
- 6.5.6. Eventuais solicitações de mudanças no escopo de um documento de controle de projetos aprovado e em execução serão processadas sem prejuízo pela empresa LICITANTE CONTRATADA, que informará à DAE S/A a quantidade de horas já realizadas e que não serão reaproveitadas. Tal apontamento será objeto de verificação e aprovação pela DAE S/A segundo o fluxo de aprovação de um documento de controle de projetos que incorporará os custos aprovados. Caso a mudança de escopo gere um aumento nas inicialmente acordadas, tal alteração deverá ser revista e aprovada pela DAE S/A;

6.6. Prioridade de Atendimento

ONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com

- 6.6.1. Será de responsabilidade da DAE S/A a definição da prioridade de atendimento por parte da LICITANTE CONTRATADA;
- 6.6.2. Uma eventual alteração de prioridade não deverá causar prejuízos à LICITANTE CONTRATADA no tocante ao cronograma inicialmente informado. Para as OSs afetadas por uma eventual alteração de prioridade a LICITANTE CONTRATADA deverá informar uma nova de entrega. Apenas a data de entrega poderá ser postergada o total de horas não sofrerá alteração;
- 6.7. Garantia dos Serviços da Manutenção Evolutiva
- 6.7.1. A empresa LICITANTE CONTRATADA deverá corrigir qualquer vício ou defeito causado em qualquer módulo do sistema em decorrência de implantação de uma customização ou correção de erro anterior;
- 6.7.2. A garantia deverá ser pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses, contados a partir da emissão do Termo de Aceite do produto pela DAE S/A, período no qual a empresa LICITANTE CONTRATADA se obriga a efetuar manutenção de caráter corretivo, desde que seja comprovado o erro de código ou de regras de negócio não atendida à época do desenvolvimento sem ônus para a DAE S/A;
- 6.7.3. Caso a detecção do problema ocorra após o encerramento da vigência contratual, mas ainda no período de garantia concedido, um novo documento de controle de projetos será aberto na condição “serviço em garantia”;
- 6.7.4. Caso um componente de software e/ou artefato referente a um serviço contratado seja alterado pela DAE S/A ou por outro FORNECEDOR por ele designado, a garantia cessará apenas para estes produtos;
- 6.7.5. Para a correção dos defeitos durante o período de garantia, a empresa LICITANTE CONTRATADA deverá respeitar os prazos para adequação limitada aos SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO exigidos por este Termo de Referência, cuja não observância ensejará a aplicação das penalidades cabíveis;
- 6.8. Aceitação dos Serviços
- 6.8.1. A empresa LICITANTE CONTRATADA deverá realizar a verificação da qualidade, performance e conformidade de produtos e artefatos antes da entrega para a DAE S/A. Este, por sua vez, realizará a verificação da qualidade, performance e conformidade com vistas ao aceite dos produtos gerados pela empresa LICITANTE CONTRATADA;
- 6.8.2. Caso a implementação entregue apresente inconsistências que impeçam ou dificultem a sua utilização, parcial ou totalmente, ou ainda, que o desempenho



esteja abaixo do que normalmente se espera, é de responsabilidade da LICITANTE CONTRATADA realizar as correções necessárias;

- 6.8.3. É responsabilidade da LICITANTE CONTRATADA a entrega do serviço sem erros, em conformidade com o que foi solicitado e com performance adequada;
- 6.8.4. A empresa LICITANTE CONTRATADA deverá transmitir à equipe técnica da DAE S/A, quando solicitada, através de palestras, treinamentos, reuniões ou documentação, todo o conhecimento necessário ao perfeito entendimento de cada produto entregue, tais como arquitetura, dados, funções, comandos e funções do banco de dados, construção, material técnico e procedimentos de instalação;
- 6.8.5. Os documentos deverão ser entregues em versão eletrônica;
- 6.8.6. A não entrega de algum item da documentação solicitado pela DAE S/A poderá ocasionar o não recebimento do Termo de Aceite Definitivo;
- 6.8.7. A DAE S/A emitirá o Termo de Aceite Definitivo em até 15 (quinze) dias corridos a contar da disponibilização do módulo no ambiente de produção da DAE S/A;
- 6.8.8. O Termo de Aceite poderá ser registrado na ferramenta de chamados da LICITANTE CONTRATADA;
- 6.8.9. A empresa LICITANTE CONTRATADA deverá efetuar, sem ônus para a DAE S/A, os acertos nas inconformidades encontradas, com prazo para adequação limitado aos definidos no Item SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO exigidos por este Termo de Referência, contados da notificação. Caso não realize integralmente os ajustes no prazo estabelecido, a entrega será considerada rejeitada e a empresa LICITANTE CONTRATADA estará sujeita às penalidades cabíveis;
- 6.8.10. Somente após o recebimento do Termo de Aceite Definitivo a empresa LICITANTE CONTRATADA poderá incluir as horas no relatório mensal referente aos serviços entregues e encerrar a OS;
- 6.8.11. Chamados que apresentarem defeitos ou vícios de qualquer natureza após a emissão do Termo de Aceite Definitivo serão reabertos ou poderão ser tratados com abertura de nova OS, neste caso, a nova OS será vinculada à OS originais;

6.9. Forma do Cálculo Esforço para Manutenção Evolutiva

O cálculo de esforço para a Manutenção Evolutiva, será feito através do PFNA (Ponto de Função Não Ajustado), específico para o processo do desenvolvimento de software, para

UNDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br

que se possa apurar o tamanho funcional da aplicação relacionada, a qual não esteja listada neste Termo de Referência.

6.9.1. Dos Projetos de Escopo Fechado

- a) Os projetos deverão ser dimensionados e validados por profissional certificado CPFS (Certified Function Point Specialist) funcionário da LICITANTE CONTRATADA.
 - b) O Profissional deverá emitir um relatório com todas as funcionalidades e contagem de Pontos de Funções para aprovação da DAE S/A;
 - c) Deverão constar no relatório: funcionalidades identificadas, tamanho funcional, esforço e prazo estimado para desenvolvimento;
 - d) Uma vez emitido o relatório com as contagens de pontos de função, a DAE S/A validará a contagem de Pontos de Função, bem como o escopo funcional identificado;
- Será adotado o padrão de **10% (dez por cento)** de limite de divergência nas contagens de pontos de função.
 - Em caso de divergências de até **10% (dez por cento)** entre a contagem dos pontos de função da DAE S/A e da LICITANTE CONTRATADA será considerada a contagem da DAE/AS.
 - Para divergência superior a **10% (dez por cento)**, sem comum acordo, a LICITANTE CONTRATADA, com aprovação e indicação da DAE/SA, poderá requerer um profissional, sem vínculo entre as partes, com certificação CPFS - Certified Function Points Specialist, para realizar uma nova contagem, com prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis para Solução final da divergência existente.

6.9.2. Da Produtividade

- a) Diversas instituições públicas e privadas têm utilizado a métrica Ponto de Função (PF) nas estimativas e dimensionamento de tamanho funcional de projetos de software devido aos diversos benefícios de utilização desta métrica, destacando-se: regras de contagem objetivas, independência da Solução tecnológica utilizada e facilidade de estimativa nas fases iniciais do ciclo de vida do software.
- b) A instrução Normativa SDG/ME N° 1, de 04 de abril de 2019, recomendou sempre o uso de métricas em contratos de projetos de software, restringindo o uso da métrica de esforço homem-hora ou equivalente.

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



CEP 13.214-020

,1500
Jundiaí - SP

- c) A Portaria SLTI/MP nº 04, de 06 de março de 2017, recomenda o uso de métricas atreladas a: esforço, produtividade e/ou tamanho funcional, sempre estando diretamente atreladas à entrega de produtos ou cumprimentos de metas, na contratação de serviços de desenvolvimento de software. Sendo que, uma dessas métricas comumente utilizadas é o Ponto de Função (PF).
- d) O modelo simplificado de estimativas adotado consiste em obter um índice de produtividade em horas/PF para o projeto em questão, e então multiplicar o tamanho em PF do Projeto pelo índice de produtividade, conforme a fórmula:

$$\text{Esforço (horas)} = \text{Tamanho (PF)} \times \text{Índice de Produtividade (HH/PF)}$$

- e) De acordo com pesquisa realizada nos documentos oficiais como, por exemplo, o Roteiro de Métricas de Software do SISP do Ministério do Planejamento e o Roteiro de Contagem de Ponto de Função publicado pelo SERPRO, a produtividade possui variação de 10 a 14 horas por ponto de função.
- f) De acordo com o Blog do CMMI com base em informações do IFPUG e BFPUG a produtividade de mercado adotada pelas empresas está estabelecida em 8 horas por ponto de função podendo variar entre 5 horas para alta produtividade e 14 horas baixa produtividade.
- g) A produtividade adotada pela DAE/AS, está estabelecida em 10 HH/PF.
- h) Baseados, por exemplo, nas informações de produtividade média por funcionário de desenvolvimento publicados pela PRODAM Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo, onde estão estabelecidos 10HH/PF, ou seja, produtividade de 10HH/PF, o esforço em horas seria obtido da seguinte forma:

$$\text{Esforço (horas)} = \text{Tamanho (PF)} \times \text{Índice de Produtividade (HH/PF)}$$
$$\text{Esforço (horas)} = \text{Tamanho (PF)} \times 10$$

6.9.3. Do Esforço

- a) A distribuição do esforço nas fases do processo de desenvolvimento pode variar de empresa para empresa de acordo com a metodologia, ferramentas e equipe de desenvolvimento adotada.

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



Via Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020

- b) Entre os modelos podemos informar o publicado pela SERPRO no ROTEIRO DE CONTAGEM onde são apresentadas as seguintes distribuições:

Disciplina	Esforço
Engenharia de Requisitos	25%
Design e Arquitetura	10%
Implementação	40%
Testes	15%
Homologação	5%
Implantação	5%

6.9.4. Referências:

http://www.pgfn.fazenda.gov.br/aceso-a-informacao/tecnologia-da-informacao/Roteiro_Contagem_PF_SERPRO_%207.pdf

<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/sisp/documentos/roteiro-de-metricas-de-software-do-sisp>

- 6.9.5. A DAE/AS para fins de pagamento e mensuração, utilizará como referência a tabela a seguir de distribuição de percentual de esforço por disciplina, podendo fazer a seu critério, uma "Autorização para Início de fornecimento/serviço" por disciplina. Nesses casos, será mensurada a quantidade de Pontos de Função e multiplicado pelo percentual da disciplina executada. Essa sistemática poderá ser utilizada também para os casos de cancelamento de "Autorização para início de fornecimento/serviço" em andamento, onde será apurada a quantidade de Pontos de Função e identificada as disciplinas que foram executadas.

6.9.6. Exemplos de Cálculo de esforço:

Tamanho Funcional do Projeto = 100 PF

Esforço = 100 * 10(Produtividade) = 1.000 horas de Projeto

Disciplina	Esforço	Horas de Trabalho
Engenharia de Requisitos	25%	250
Design e Arquitetura	10%	150
Implementação	40%	400
Testes	15%	100
Homologação	5%	50
Implantação	5%	50
Total	100%	1.000

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



7. ITEM 3 - TREINAMENTOS

- 7.1. A seu critério, a DAE S/A poderá solicitar a LICITANTE CONTRATADA a realização de treinamentos visando a reciclagem de pessoal ou em decorrência da implantação de um novo módulo ou rotina na Solução, para tanto, serão consumidas as horas estabelecidas em Treinamentos Específicos, presente no ITEM 4 – QUANTIDADES.
- 7.2. Inicialmente, os treinamentos serão realizados de forma on-line, porém, ao seu critério, a DAE S/A poderá permitir a realização de treinamentos de forma presencial.
- 7.3. A DAE S/A se reserva o direito de fazer uma avaliação do curso, quanto ao conteúdo didático, qualificação do instrutor e qualidade do material didático.
- 7.4. Os treinamentos deverão ser ministrados por profissionais certificados pelo fabricante da Solução.
- 7.5. Caberá à LICITANTE CONTRATADA prover o material didático impresso e em mídia eletrônica.
- 7.6. As despesas decorrentes do treinamento (alocação de instrutores, fornecimento e instalação dos sistemas nos microcomputadores da DAE S/A usados para o treinamento, confecção do material didático e de certificados para os treinados, bem como as despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação dos instrutores) serão de exclusiva responsabilidade da LICITANTE CONTRATADA.
- 7.7. As despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação dos empregados da DAE S/A a fim de participarem dos treinamentos, correrão a expensas da DAE S/A.
- 7.8. Para todos os treinamentos, a LICITANTE CONTRATADA deverá aplicar avaliação de aprendizagem aos participantes e enviar os resultados à DAE S/A.
- 7.9. A LICITANTE CONTRATADA deverá realizar avaliação sobre o treinamento junto aos participantes e enviar os resultados à DAE S/A.
 - 7.9.1. A DAE S/A irá analisar os resultados das avaliações de aprendizagem e sobre o treinamento entregues pela LICITANTE CONTRATADA, a fim de verificar a eficácia dos treinamentos efetuados, podendo, caso necessário, solicitar à LICITANTE CONTRATADA a repetição daqueles que não tiverem atingido os objetivos.
 - 7.9.2. A LICITANTE CONTRATADA deverá emitir documento com informações sobre o treinamento realizado e lista de presença e participantes.

8. DAS PENALIDADES

8.1. MANUTENÇÃO EVOLUTIVA

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br

A empresa LICITANTE CONTRATADA que deixar de cumprir os prazos parciais ou total para execução das fases do cronograma físico definido para atendimento de algum projeto de manutenção evolutiva, ficará sujeita às seguintes penalidades:

- a) 0,1% (um décimo por cento) por dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor do serviço não realizado, ou sobre a etapa do cronograma físico não cumprida;
- b) 5% (cinco por cento) sobre o valor do serviço ou fornecimento não realizado, no caso de atraso superior a 30 (trinta) dias, ou entrega de objeto com vícios ou defeitos ocultos que o tornem impróprio ao uso a que é destinado, ou diminuam-lhe o valor ou, ainda, fora das especificações.

8.2. SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

8.2.1. Como condição para a realização do pagamento, a LICITANTE CONTRATADA deverá enviar, antes da emissão da Nota Fiscal, um relatório das atividades e atendimentos realizados. O relatório deverá ter as seguintes características:

- a) Arquivo eletrônico editado, preferencialmente em formato Microsoft Excel, com informações analíticas e sintéticas dos chamados abertos e fechados, com ênfase para aqueles resolvidos no período;
- b) Dados de todos os chamados ocorridos no período, incluindo localidade, data e hora de abertura do chamado, data e hora de início do atendimento, data e hora de fechamento do chamado, resumo da conclusão do atendimento, nome da pessoa que abriu o chamado, nome da pessoa que efetuou o atendimento, descrição do problema, nível de severidade, informações sobre eventual escalção e descrição da solução;
- c) Também devem constar dados da reabertura do chamado, quando for o caso, que são os mesmos tipos de dados da abertura;
- d) Seção de resumo: ao final do relatório haverá uma seção com o total, por prioridade, de chamados e a quantidade de extrapolação de prazos;
- e) A NF deverá ser emitida após a confirmação pela DAE S/A.

8.2.2. O pagamento estará condicionado ao alcance de metas de desempenho. O valor total dos serviços será estabelecido quando da contratação, porém o valor mensal a ser faturado será calculado com base nos resultados (indicadores de nível de serviço) alcançados pela LICITANTE CONTRATADA na prestação do serviço.

8.2.3. O valor apresentado na proposta, corresponde ao valor máximo a ser faturado mensalmente (VMFM) na hipótese de a LICITANTE CONTRATADA atingir a meta exigida em todos os indicadores. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a LICITANTE CONTRATADA superar as

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



CEP 13.214-020

00
Jundiaí - SP

metas previstas, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem assim o não atendimento da mesma meta em outro período.

- 8.2.4. Para fins de faturamento, o valor mensal da prestação do serviço (VMS) previsto na proposta será ponderado em função do desempenho mensal alcançado no serviço. Na medição dos serviços será apurado o afastamento dos indicadores de nível de serviço em relação às metas estabelecidas em contrato. Nos casos em que o afastamento ensejar o desempenho abaixo da meta exigida, o valor do afastamento será utilizado para ser abatido do valor máximo a ser faturado mensalmente (VMFM) previsto em contrato.
- 8.2.5. O Fator de Abatimento por Desempenho de Serviço (FADS) será calculado com base nos resultados alcançados nos indicadores de nível de serviço previstos nessas especificações técnicas (itens 1 a 4 da tabela abaixo). No cálculo do FADS está prevista uma ponderação para cada indicador de nível de serviço, denominada de Grau de Impacto no Desempenho (GID), com o objetivo de adequar o pagamento pelo resultado atingido ao grau de importância daquele indicador no contexto do serviço.
- 8.2.6. O GID será utilizado nas situações em que a meta exigida para o indicador não for efetivamente atingida. Nos casos em que a meta exigida for atingida não haverá abatimento e o GID será considerado zero.
- 8.2.7. O valor mensal do serviço será abatido do FADS calculado para cada resultado de indicador não alcançado, conforme adiante:

$$FADS = \sum_{i=1}^7 (VMFM \times \frac{GID}{100} \times \frac{(Meta(i) - ResultadoIndicador(i))}{Meta(i)})$$

- 8.2.8. Os valores dos parâmetros utilizados na fórmula do item 8.2.7 estão mostrados na Tabela.

Item	Indicadores de Níveis de Serviço	Meta Exigida (i) (%)	Meta (i) (%)	Resultado Indicador (i)	Grau de Impacto no Desempenho GID
1	Índice de resolução de chamados de severidade Crítica atendidos no prazo acordado.	>= 90	90	Se maior ou igual a 90 = 90 Se menor que 90 = Resultado	40

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



2	Índice de resolução de chamados de severidade Alta atendidos no prazo acordado.	>= 80	80	Se maior ou igual a 80 = 80 Se menor que 80=Resultado	30
3	Índice de resolução de chamados de severidade Média atendidos no prazo acordado.	>= 75	75	Se maior ou igual a 75 = 75 Se menor que 75=Resultado	20
4	Índice de resolução de chamados de severidade Baixa atendidos no prazo acordado.	>= 70	70	Se maior ou igual a 70 = 70 Se menor que 70=Resultado	10

8.2.9. O valor mensal da prestação (VMS) será calculado pela fórmula:

$$VMS = VMFM - FADS$$

8.3. Como se trata de um trabalho a ser realizado em conjunto com a CONTRATANTE, não dependendo exclusivamente da LICITANTE CONTRATADA, sempre será dada a oportunidade de apresentação de justificativas para o não cumprimento de prazos, cabendo à DAE S/A a aceitação ou não das razões apresentadas.

9. DAS OBRIGAÇÕES

9.1. DA LICITANTE CONTRATADA

- 1.1.1. Realizar os serviços para os quais foi LICITANTE CONTRATADA dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas neste Termo de Referência, em observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- 1.1.2. Responsabilizar-se pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, além da agência reguladora e regulamento de serviços da empresa, como também assegurar os direitos e o cumprimento de todas as obrigações estabelecidas pela regulamentação pertinentes ao assunto;
- 1.1.3. Indicar representante para manter contato com a DAE S/A para o esclarecimento de dúvidas, assim como manter seu endereço comercial, números de telefones e endereços eletrônicos, atualizados;

DAE S/A BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br

- 1.1.4. Responder de forma exclusiva por todos os encargos decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, fiscais e comerciais, resultantes da execução do contrato.
- 1.1.5. A LICITANTE CONTRATADA não poderá ceder ou transferir, no todo ou em parte, o contrato a terceiros, salvo mediante autorização da DAE;
- 1.1.6. A LICITANTE CONTRATADA se responsabilizará por seus empregados para a prestação dos serviços, que não terão nenhum vínculo empregatício com a DAE;
- 1.1.7. A LICITANTE CONTRATADA deverá executar os serviços contratados através de profissional legalmente habilitado, responsabilizando-se pela qualidade, exatidão e segurança, diligenciando no sentido de que os trabalhos sejam conduzidos segundo a melhor técnica aplicável, observando-se os prazos programados para a sua realização;
- 1.1.8. Garantir o cumprimento dos prazos contratuais e os estabelecidos em todas as atividades do objeto contratado;
- 1.1.9. A LICITANTE CONTRATADA e seus colaboradores/representantes deverão zelar pelo sigilo de quaisquer informações referentes à infraestrutura de hardware e software, sistemas, dados hospedados em algum dispositivo de armazenamento, usuários, contribuintes, topologia, configurações, políticas de segurança e ao modo de funcionamento e tratamento das informações da DAE, durante a vigência do contrato, bem como após o seu término, salvo quando houver autorização expressa da DAE S/A para divulgação.
- 1.1.10. Comunicar, imediatamente e por escrito, qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços ou a iminência de fatos que possam prejudicar sua execução, apresentando razões justificadoras, que serão objeto de apreciação pela DAE.
- 1.1.11. Assegurar a capacitação necessária para a equipe que realizará os trabalhos do objeto contratado;
- 1.1.12. Caberá à LICITANTE CONTRATADA disponibilizar documentação atualizada do sistema, incluindo manuais técnicos e de operacionalização, sempre que houver qualquer atualização no software e/ou manuais. As documentações deverão estar na língua portuguesa.
- 1.1.13. Se responsabilizar por todas as despesas de impostos, fretes, seguros, e outros custos que recaia sobre o fornecimento ou serviços objeto do presente contrato.
- 1.1.14. Corrigir, exclusivamente às suas expensas, toda e qualquer falha decorrente da prestação dos serviços

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundial.com.br

- 1.1.15. Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 1.1.16. Ser interlocutor em caso de necessidade com o fabricante do produto fornecido.
- 1.1.17. A LICITANTE CONTRATADA responderá por todos os danos advindos da execução do presente instrumento, devendo ressarcir a CONTRATANTE.
- 1.1.18. A LICITANTE CONTRATADA deverá manter, durante toda execução do presente CONTRATO, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, bem como comunicar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a alteração de seus dados que impactem no contrato mediante apresentação de documentos comprobatórios. E, imediatamente, qualquer alteração ocorrida no endereço, conta bancária e outros meios necessários para recebimento de correspondência.
- 1.1.19. Aceitar que a CONTRATANTE possa solicitar a substituição de qualquer profissional que considere inadequado para a função independente de explicação, cabendo à CONTRATADA a apresentação de novo profissional. A substituição deverá ocorrer sem que haja prejuízo para o andamento dos trabalhos.

1.2. DA CONTRATANTE

- 1.2.1. Designar o Gestor e o Fiscal do Contrato.
- 1.2.2. Cumprir e fazer cumprir o disposto neste Termo de Referência e anexos.
- 1.2.3. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato por meio de funcionários especialmente designados, que anotarão em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução, sob os aspectos técnicos, quantitativos e qualitativos, comunicando quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte da LICITANTE CONTRATADA.
- 1.2.4. Recusar os produtos e serviços que não estejam de acordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e anexos.
- 1.2.5. Aprovar a etapa de Planejamento do Projeto e definir em comum acordo com a LICITANTE CONTRATADA as atividades e prazos previstos para cada etapa.
- 1.2.6. Indicar interlocutor para condução do Projeto que em conjunto com interlocutor indicado pela LICITANTE CONTRATADA serão responsáveis pelo seu andamento.
- 1.2.7. Solicitar à LICITANTE CONTRATADAS serviços de customização por meio de Ordens de Serviço (OS) [REDACTED]

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br

- 1.2.8. Após a carga dos dados pela LICITANTE CONTRATADA, a DAE S/A deverá fazer a validação qualitativa dos registros no novo sistema e autorizar a subida para os ambientes do projeto (homologação e produção).
- 1.2.9. Indicar os usuários, gestores e colaboradores que participarão dos treinamentos fornecidos pela LICITANTE CONTRATADA, que deverão ser agrupados em turmas, por área especializada de atuação e relacionadas aos assuntos/módulos a serem apresentados.
- 1.2.10. Analisar a qualidade dos manuais e documentação entregues e referentes aos módulos da Solução e, caso necessário, solicitar nova geração da documentação dentro dos padrões de qualidade definidos pela DAE.
- 1.2.11. Notificar prontamente à LICITANTE CONTRATADA qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o recebimento caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas no Anexo I - Termo de Referência.
- 1.2.12. Encaminhar a liberação dos pagamentos das faturas devidamente aprovadas, referente à prestação de serviços efetuada pela LICITANTE CONTRATADA.
- 1.2.13. Aplicar as penalidades previstas neste contrato, em caso de descumprimento pela LICITANTE CONTRATADA de quaisquer cláusulas estabelecidas.

2. SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO DOS SOFTWARES

- 2.1. Caso haja necessidade, a CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA que realize a Instalação e configuração do Sistema Comercial (módulos do CS, MS e GSC) e softwares adicionais no ambiente de homologação e produção da DAE S/A.
- 2.2. A CONTRATADA deverá fornecer toda a documentação técnica detalhada (com imagens de telas), com informações suficientes para que a equipe técnica da DAE S/A possa efetuar a reinstalação e recuperação dos ambientes em caso de falhas.

3. MIGRAÇÃO DE DADOS

- 3.1. Os dados dos sistemas legados que não tenham sido migrados na implantação ou que venham a apresentar erros e forem necessários às operações da empresa, deverão ser tratados pela CONTRATADA, quando solicitado pela CONTRATANTE, sem custo.

4. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO À EQUIPE DAE S/A

- 4.1. A transferência de conhecimento deverá atender as áreas e recursos envolvidos durante a vigência do contrato. A CONTRATADA deverá propor a estratégia, prover a metodologia/ ferramenta de transferência de conhecimento adequada e executá-la.

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br

5. LOCAL DE INSTALAÇÃO E INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

- 5.1. Atualmente, a solução está implantada em servidor(es) no DATA CENTER da DAE S/A, localizado na sede da empresa, com as seguintes características:
 - 5.1.1. Rede local: Ethernet;
 - 5.1.2. Protocolo de rede: TCP/IP;
 - 5.1.3. Sistemas Operacionais: RedHat 7.0 ou superior;
 - 5.1.4. Servidores com Tecnologia Intel;
 - 5.1.5. Ambiente Virtualizado: Oracle VM;
 - 5.1.6. Banco de Dados: Oracle Standard Edition 2 - versão 19c (ou superior).
- 5.2. Compatibilidade com a infraestrutura local:
 - 5.2.1. A Solução deverá ser compatível com computadores dotados do sistema operacional Windows 10 (64 bits) e superiores;
 - 5.2.2. Caso a Solução ou módulos específicos sejam acessíveis via browsers, deverão ser compatíveis com os seguintes navegadores – versão atual e superiores -: Edge (116.0.1938.54), Mozilla Firefox (116.0.3) e Google Chrome (116.0.5845.98), todos 64 bits.
 - 5.2.3. O Sistema deverá ser compatível com o Antivírus Kaspersky Endpoint Security for Business - versão 11.9.0.351 e superiores.
 - 5.2.4. Para utilização da Solução não deverá haver a obrigatoriedade de o usuário ser administrador do equipamento local.
- 5.3. Ao longo do contrato poderá haver mudança da infraestrutura de instalação da solução, inclusive com mudança para ambiente de nuvem pública;
- 5.4. Não deverá haver impedimento Caberá a LICITANTE CONTRATADA definir a infraestrutura necessária para o bom funcionamento do sistema. Deverão ser considerados os equipamentos e infraestrutura, tais como: processamento e armazenamento de dados, recursos back-up, recursos de comunicação, segurança das informações, aplicações Web, microcomputadores e outros dispositivos de processamento e captação de dados;
- 5.5. A DAE S/A disponibilizará os equipamentos para todos os ambientes (Homologação e Produção) e será responsável pelas atividades de instalação e atividades operacionais destes ambientes tais como: host de servidores e suporte ao sistema operacional;
- 5.6. Cabe a CONTRATADA orientar na definição da estratégia de backup dos ambientes de homologação e produção, mas caberá a DAE S/A a execução do backup;



5.7. O fornecimento, manutenção e custos de licença de sistema operacional, banco de dados e outros softwares básicos serão de responsabilidade da DAE S/A.

5.8. Ao longo do contrato

6. DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

6.1. O prazo do Contrato é de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data da assinatura, podendo ser prorrogado, no interesse da Administração, até o limite legal;

6.2. A prorrogação contratual poderá ser realizada quando comprovadamente vantajosa para a Administração e deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo;

6.3. Caso a Licitante Contratada não tenha interesse na prorrogação contratual, ela deverá manifestar esta posição com antecedência mínima de 18 (dezoito) meses do término do período de vigência do contrato.

7. GARANTIAS

7.1. A garantia de suporte técnico, de atualização de versões, de manutenção corretiva e de adequações à legislação (federal, municipal e estadual) vigente da Solução e dos softwares adicionais terá validade durante o prazo de vigência do contrato;

7.2. Garantia dos Programas - A CONTRATADA garante a operacionalidade dos programas originais por prazo indeterminado;

7.3. As atualizações/versões do Sistema Comercial (módulos do CS, MS e GSC) contendo alterações legais deverão ser apresentadas à DAE S/A, dentro do prazo de implantação da nova exigência legal;

7.4. A empresa CONTRATADA deverá corrigir qualquer vício ou defeito, independentemente do tipo de serviço, quer seja de customização, manutenção de sistemas ou correção de erro anterior, a qualquer tempo, em cada produto que não estiver de acordo com os requisitos estabelecidos pela CONTRATANTE;

7.5. A empresa CONTRATADA deverá corrigir qualquer vício ou defeito causado em qualquer módulo do sistema em decorrência de implantação de uma customização, correção de erro anterior;

7.6. Para a correção dos defeitos durante o período de garantia, a empresa CONTRATADA deverá respeitar os prazos para adequação limitada aos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO exigidos por este Termo de Referência, cuja não observância ensejará a aplicação das penalidades cabíveis;

8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

8.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento dele.

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br

- 8.2. A verificação da adequação da prestação dos serviços deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.
- 8.3. Nos termos do disposto no § 1º Art. 165 do Regulamento Interno de Licitações Contratos e Convênios, ou quaisquer outras que vierem a substituí-la, a fiscalização do contrato será exercida por equipe formalmente designada pela Autoridade competente da Diretoria Superintendente de Gestão, cujos papéis seguem descritos abaixo:
- 8.3.1. GESTORES REQUISITANTES: representante das áreas requisitantes da solução, designados para fiscalização do contrato do ponto de vista funcional, administrativo e financeiro;
- 8.3.2. PREPOSTO: funcionário representante da LICITANTE CONTRATADA, responsável por 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.
- 8.4. A atividade de fiscalização não exclui e nem reduz a responsabilidade da LICITANTE CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultantes de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE, ou de seus agentes.

9. TÉRMINO CONTRATUAL

- 9.1. A LICITANTE CONTRATADA, antes do encerramento do contrato, fica obrigada a entregar em meio digital em formato a ser definido pela DAE, cópia dos dados de todos os módulos do sistema, atualizada até o último dia de utilização da Solução, para que seja possível a migração para outro sistema a ser informado.
- 9.2. A LICITANTE CONTRATADA deverá dispor de meios que proporcionem portabilidade e tornem possível a migração dos dados para outros provedores de serviços em nuvem ou para outro ambiente definido pela DAE S/A.
- 9.3. A LICITANTE CONTRATADA deverá apoiar a DAE S/A durante todo o processo de migração, dos dados e de quaisquer outros ativos para o novo ambiente, fornecendo os dados no formato adequado.
- 9.4. Os dados citados neste item, deverão ser entregues no prazo máximo de até 20 (vinte) dias úteis após findo o contrato.
- 9.5. Ao término do contrato todos os dados e ativos utilizados pela LICITANTE CONTRATADA para manutenção, testes, disponibilização ou qualquer outra atividade necessária para oferecer a Solução objeto deste Termo de Referência serão completamente devolvidos à CONTRATANTE;

ONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br

1500
Jundiaí - SP

- 9.6. Por ocasião do encerramento do Contrato a LICITANTE CONTRATADA se compromete a promover a transição contratual repassando à nova LICITANTE CONTRATADA e à DAE S/A a tecnologia, documentação técnica e metodologias de trabalho utilizadas sem perda de informação, a fim de permitir a continuação dos trabalhos sem perda de continuidade.
- 9.7. Deve também relacionar todos os recursos de software e hardware necessários para o repasse tecnológico.
- 9.8. A LICITANTE CONTRATADA deverá fornecer à DAE S/A, sempre que solicitadas, as informações armazenadas na base de dados do sistema e entregar as informações contidas no mesmo, no final do contrato, ficando a critério da CONTRATANTE o formato do arquivo e a formatação a ser entregue.
- 9.9. LICITANTE CONTRATADA deverá garantir que todos os dados e informações da DAE S/A hospedados no ambiente provido pela LICITANTE CONTRATADA serão destruídos, sem possibilidade de recuperação, assim que for solicitado pela DAE S/A.
- 9.10. A propriedade dos dados e informações gerados pela DAE S/A no ambiente provido pela LICITANTE CONTRATADA, a qualquer momento, durante a vigência, término ou expiração do contrato, será exclusivamente da DAE S/A.
- 9.11. Durante o período de vigência do contrato, a LICITANTE CONTRATADA deverá garantir que toda a documentação requerida pela DAE S/A para facilitar a migração para outro provedor ou ambiente (incluindo documentação de configuração) será mantida atualizada e será entregue à DAE S/A durante o processo de migração para outro provedor ou ambiente.
- 9.12. Toda informação confidencial gerada e/ou manipulada em razão desta contratação, seja ela armazenada em meio físico, magnético ou eletrônico, deverá ser devolvida, mediante formalização entre as partes, ao término ou rompimento do contrato, ou por solicitação da DAE S/A.
- 9.13. Em caso de falência ou qualquer dificuldade que leve a LICITANTE CONTRATADA a não manter o funcionamento, o Serviço de Manutenção e Suporte e/ou o Serviço de evolução do Sistema, a LICITANTE CONTRATADA DEVERÁ:
- Prover a migração do ambiente de produção e homologação para o novo ambiente indicado pela DAE S/A.
 - Fornecer softwares componentes da Solução e suas licenças de uso ou subscrições, necessários ao funcionamento e operacionalização da Solução, tais como APIs, Frameworks e ferramentas de geração de relatórios.

10. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 10.1. Os valores de cada item dos serviços serão pagos da seguinte forma:

[REDACTED] ONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024

[REDACTED] /63



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br

[REDACTED] e, 1500
Jundiaí - SP

[REDACTED] CEP 13.214-020

- 10.1.1. **Suporte Técnico e Manutenção:** O pagamento será mensal conforme aferição. Pagamento no prazo de 30 (trinta) dias contados do adimplemento da obrigação.
- 10.1.2. **Manutenção Evolutiva:** Pagamento mensal de acordo com o esforço concretamente utilizado no período e progresso do projeto (sob demanda).
- 10.1.3. **Treinamento - Específico:** Pagamento único de acordo com as horas concretamente utilizadas para o treinamento solicitado (sob demanda).
- 10.2. Para recebimento do pagamento, a LICITANTE CONTRATADA elaborará a folha de medições, incluindo todos os serviços prestados, descrevendo a data e os serviços que foram realizados nos seguintes prazos:
- 10.3. Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao vencido para serviços com apuração da execução mensal ou conforme cronograma estabelecido;
- 10.4. Até o 5º (quinto) dia útil, após o aceite dos serviços com execução por Fases.
- 10.5. A folha de medição deverá ser composta apenas por serviços executados de acordo com o previsto nesse documento e seus anexos, bem como da apuração dos seus respectivos valores, através do acompanhamento e aprovação do gestor.
- 10.6. Com base na folha de medições, aprovada pela DAE S/A, a LICITANTE CONTRATADA emitirá, em até 5 (cinco) dias úteis, Nota Fiscal ou Fatura, onde constarão as quantidades medidas e aprovadas, multiplicando-se pelo preço unitário contratado.
- 10.7. A Nota Fiscal ou Fatura será paga pela DAE, no prazo de até 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da data de apresentação da nota fiscal ou fatura, acompanhada dos documentos e procedimentos abaixo listados:
 - 10.7.1. Carta de Solicitação de Pagamento;
 - 10.7.2. Relatório de Serviços devidamente aprovado pela DAE S/A, com o devido aceite;
 - 10.7.3. Nota Fiscal ou Fatura contendo a especificação detalhada do valor a ser pago, com a descrição exata dos serviços efetivamente prestados e com o destaque para os valores dos impostos retidos;
 - 10.7.4. Certificado de Regularidade perante o FGTS - Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - CRF;
 - 10.7.5. Prova de regularidade para com a Fazenda Nacional, compreendendo os seguintes documentos:
 - a. Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Conjunta Positiva com efeito negativo,

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br

00
diaf - SP

expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e Procuradoria Geral da Fazenda Nacional (PGFN), da sede da DAE S/A;

- b. A certidão a que se refere a alínea anterior abrange inclusive os créditos tributários relativos às contribuições sociais previstas nas alíneas "a" a "d" do parágrafo único do art. 11 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991, às contribuições instituídas a título de substituição, e às contribuições devidas, por lei, a terceiros, inclusive inscritas em Dívida Ativa da União (DAU).

Nota: A Certidão Conjunta relativa aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, emitidas pela RFB e PGFN, bem como a Certidão referente à Contribuição Previdenciária (INSS), emitida pela RFB, expedidas anteriormente à vigência da Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751, de 2/10/2014, alterada Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.821, de 17/10/2014, poderão ser apresentadas para satisfazer a exigência da alínea "34.8.5 a.", desde que estejam dentro do prazo de validade nelas constantes, conforme prevê a Portaria MF nº 358, de 5/9/2014 (publicada no DOU de 9/9/2014).

- 10.8. Havendo a efetiva execução do objeto, atestado pelo(s) gestor(es) os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do CONTRATO, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.
- 10.9. Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante, não será rescindido o CONTRATO em execução com a contratada inadimplente no SICAF.
- 10.10. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 10.11. A não apresentação da documentação referente a encargos tributários, dentre outros no prazo de 30 (trinta) dias, contados de sua solicitação pela FISCALIZAÇÃO, poderá ensejar a rescisão do CONTRATO.
- 10.12. O gestor do contrato, da DAE, fará a análise da regularidade dos demais documentos e das demais exigências contratuais e legais, quando então, apurada a sua completa regularidade, será providenciado o pagamento devido.

11. SIGILO

11.1. Condições de Manutenção de Sigilo.

- 11.1.1. A LICITANTE CONTRATADA deve restringir o acesso aos dados somente àqueles que tenham efetiva necessidade de acessá-los para o cumprimento do contrato e no limite necessário ao tratamento, garantindo, ainda, que aqueles que, nos termos do Contrato, tenham ou possam ter acesso aos dados, respeitem e mantenham a confidencialidade e a segurança das informações.

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundial.com.br

1500
Jundiaí - SP

- 11.1.2. Em caso de dúvida acerca da confidencialidade de uma determinada informação, esta deve ser tratada sob sigilo até que a DAE S/A autorize formalmente seu tratamento de forma diferente.
- 11.1.3. A DAE S/A e a LICITANTE CONTRATADA devem formalizar compromisso para não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução dos serviços, objeto do Termo de Referência, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do objeto contratual.
- 11.1.4. É vedado realizar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da DAE S/A.
- 11.1.5. A LICITANTE CONTRATADA concorda em adotar todas as medidas razoáveis para resguardar o sigilo e a confidencialidade das informações, empregando, no mínimo, o mesmo cuidado e diligência que emprega para proteger as suas próprias informações.
- a) A LICITANTE CONTRATADA se obriga a atuar em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e com as determinações de órgãos oficiais, especialmente a Lei nº 13.709/2018, bem como a adotar todas as medidas necessárias para garantir a segurança e integridade dos Dados Pessoais.
- 11.1.6. Todas as medidas necessárias para a proteção da informação sigilosa da DAE S/A devem ser tomadas, evitando e prevenindo a revelação a terceiros sem a devida e prévia autorização formal da DAE S/A.
- 11.1.7. A DAE S/A deve ser comunicada de imediato e de forma expressa, e antes de qualquer divulgação, nos casos em que houver obrigação de revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de órgão competente.
- a) Quando solicitadas, as informações devem ser devolvidas imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.
- 11.1.8. Quando do encerramento definitivo do CONTRATO, deverá ser entregue à DAE S/A todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive notas pessoais envolvendo matérias sigilosas relacionadas com a DAE S/A, registros de documentos de qualquer natureza que tenham sido usados, criados ou estado sob controle da LICITANTE CONTRATADA.
- 11.1.9. Como condição à assinatura do Contrato, a licitante vencedora deverá apresentar o Termo de Sigilo e Confidencialidade assinado pelos seus prepostos que atuarão

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



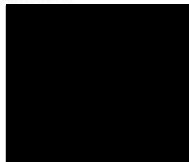
daejundiai.com.br



00
diaí - SP



na execução dos serviços na DAE S/A, conforme modelo anexo ao Termo de Referência.



SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br

✓ CEP 13.214-020

1 ANEXO A – MÓDULOS DA SOLUÇÃO EM USO NA DAE

Macroprocesso	Módulo
Comercial Solution (CS)	Gestão de Relacionamento com o Cliente
	Gestão de Medição
	Gestão de Faturamento
	Gestão da Arrecadação e Cobrança
Mobile Solution (MS)	Platinum - Tarefas comerciais e Técnicas
	Diamond - Faturamento e Impressão em Campo
Manager Solution (GSC)	Gestão de Equipe de Campo
	Portal de Tarefas de Campo

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



CEP 13.214-020

ANEXO III – DECLARAÇÃO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

Contrato nº. 112/2024

Pelo presente instrumento, a empresa SONDA DO BRASIL LTDA aqui doravante denominada simplesmente CONTRATADA, neste ato representada por seu diretor, poderá vir a obter informações confidenciais da DAE S.A., as quais podem e devem ser conceituadas como segredo de negócio, assim resolvem as partes firmar o presente termo, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula primeira

Constitui objeto do presente, o estabelecimento de regras em vista da disponibilização à contratada das informações confidenciais constituídas principalmente por, mas não limitadas a, documentos e dados fornecidos, os quais serão de livre uso da DAE S.A., respeitados os termos do presente instrumento.

Cláusula segunda

A CONTRATADA obriga-se, por si, seus colaboradores e quaisquer outros que, através dos agentes da contratada, tenham acesso a informações vinculadas ao presente, a manter o mais completo e absoluto sigilo com relação a toda e qualquer informação, a que tenham acesso, não podendo, sob qualquer pretexto, utilizá-las para si, divulgar, reproduzir ou delas dar conhecimento a terceiros, inclusive após o término da prestação dos serviços.

Parágrafo 1º O termo “informação” abrange toda informação escrita, verbal ou apresentada de outro modo tangível ou intangível, inclusive através de mídias digitais, especialmente relativas a informações administrativas, operacionais e técnicas, especificações e quaisquer outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, relativas ao objeto do presente.

Parágrafo 2º Os materiais, documentos e informações obtidos pela contratada apenas serão utilizados com o único propósito de prestação de serviço de auditoria.

Parágrafo 3º Ao término da elaboração dos Estudos Técnicos, a CONTRATADA se compromete a devolver ao emissor todos e quaisquer documentos, dados e materiais a que tenha tido acesso.

Cláusula terceira

Os representantes da contratada e da empresa serão designados formalmente, cujo documento passará a integrar este termo.

Cláusula quarta

O não cumprimento de quaisquer cláusulas e condições deste termo implicará na responsabilidade civil e criminal dos que estiverem envolvidos na violação das regras de sigilo e confidencialidade de informações estabelecidas e formalizadas por meio deste termo.

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundial.com.br



Vila Bandeirantes - Jundiá - SP
CEP 13.214-020

Parágrafo Único A infração de quaisquer disposições deste termo, estando ou não finalizado o Relatório de Auditoria, em especial qualquer divulgação, utilização, transferência, cessão ou alienação, intencional ou não de qualquer informação confidencial, material, documentos e informações da empresa ao mercado e/ou a outras pessoas físicas e jurídicas, dará ensejo à indenizações por perdas e danos que porventura a empresa e/ou seus administradores venham a sofrer em decorrência de tal falta, recaindo essas responsabilidades, exclusivamente, sobre os signatários deste compromisso, os quais serão apurados em juízo, na forma do art. 402 e seguintes do Código Civil.

Cláusula quinta

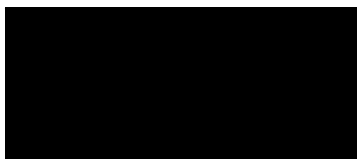
O presente instrumento representa o consentimento integral da CONTRATADA quanto à sua matéria e não poderá ser alterado sem o expresse e formal da emissora. As disposições do presente termo vinculam os eventuais sucessores da CONTRATADA.

Cláusula sexta

Ao emissor das informações, por estar de acordo e pela CONTRATADA que aceita o termo presente, através assinatura abaixo colocada.

Jundiaí, 02 de agosto de 2024.

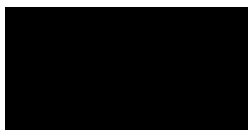
a) p/ CONTRATANTE:



EVANDRO BIANCARELLI
DIRETOR SUPERINTENDENTE DE GESTÃO
CPF/MF: 190.352.398-22



BENEDITO PEDRO DE ALMEIDA NOGUEIRA
DIRETOR COMERCIAL E FINANCEIRO
CPF/MF: 061.903.488-23



MARCEL RICARDO DE BRITO
GERENTE DE GESTÃO COMERCIAL
CPF/MF: 276.643.478-07

SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



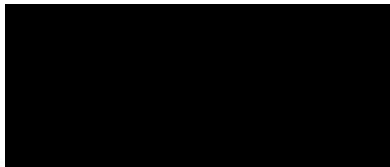
daejundiai.com.br



Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020

b) p/contratada:

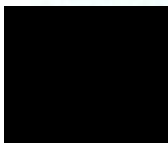
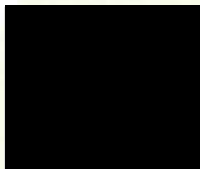
SONDA DO BRASIL S.A.



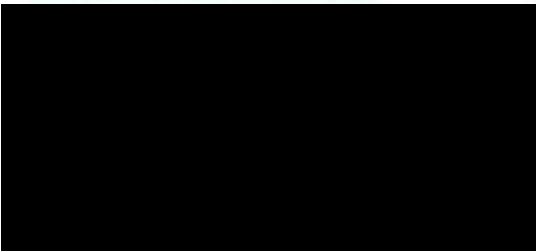
RICARDO SCHEFFER DE FIGUEIREDO

DIRETOR PRESIDENTE

CPF/MF. 144.290.518-28



SONDA DO BRASIL LTDA.
Processo nº. 2.837-1/2024
Inexigibilidade nº. 009/2024
Contrato nº. 112/2024



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



VIA BANDEIRANTES - JUNDIAÍ - SP
CEP 13.214-020