



**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (LICIT) Nº 036/2025, REFERENTE AO PROCESSO 0103/2025, PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90019/2025, QUE ENTRE SI FIRMAM O SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DE SÃO PAULO – SEBRAE-SP E A EMPRESA CIELO S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.**

**QUADRO INFORMATIVO DO INSTRUMENTO CONTRATUAL**

- 1. OBJETO:** Contratação de empresa adquirente para disponibilização de meios de pagamento eletrônico, compreendendo a captura, transmissão, processamento e liquidação financeira de transações realizadas com cartões de débito e crédito, em vendas à vista e parceladas. O serviço deverá ser ofertado por meio de terminais (POS), soluções de Integração de pagamento para Comércio eletrônico (Link de Pagamento ou API E-commerce) ou outras tecnologias compatíveis, garantindo disponibilidade e segurança nas operações, além de suporte técnico eficiente, cujas especificações constam do termo de referência e demais anexos.
- 2. VIGÊNCIA:** 12 (doze) meses, contados de 2 de junho de 2025 a 1 de junho de 2026, podendo ser prorrogada, a critério do SEBRAE-SP, conforme disposições do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE.
- 3. VALOR TOTAL DO CONTRATO:** R\$ 299.500,00 (duzentos e noventa e nove mil e quinhentos reais).

**DAS PARTES E SEUS REPRESENTANTES**

**CONTRATANTE: SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DE SÃO PAULO – SEBRAE-SP**, com sede na Rua Vergueiro, 1.117, Paraíso, CEP: 01.504-001, São Paulo/SP, devidamente inscrito no CNPJ sob o nº 43.728.245/0001-42, neste ato representado por seu Diretor-Superintendente e Diretor Técnico Interino consoante Portaria 076/2025, **NELSON DE ALMEIDA PRADO HERVEY COSTA**, e por seu Diretor de Administração e Finanças, **REINALDO PEDRO CORREA**, doravante denominada simplesmente “SEBRAE-SP” ou “CONTRATANTE”;

**CONTRATADA: CIELO S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO**, com endereço na Alameda Xingu, nº 512, Andar 21º ao 25º, Alphaville, Centro Industrial e Empresarial, Barueri/SP, CEP: 06455-030, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 01.027.058/0001-91, neste ato representada por seu vice – presidente Executivo de Tecnologia e Negócios Sr. **CARLOS EDUARDO DOMINGUES ALVES** e a por sua vice – presidente Executiva Comercial Grandes Contas Sra. **RENATA ANDRADE DALTRÓ DOS SANTOS**.

**DO FUNDAMENTO LEGAL**

A presente contratação rege-se pelo Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE - Resolução CDN nº 493/2024.



## **CLÁUSULAS CONTRATUAIS**

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

**1.1.** Por meio do presente instrumento, a CONTRATADA se obriga a fornecer ao CONTRATANTE os bens e/ou serviços especificados na proposta comercial, no Termo de Referência e demais ANEXOS deste contrato, os quais, independentemente de transcrição, são partes integrantes deste instrumento e serão observados naquilo que não o contrarie.

### **QUADRO INFORMATIVO DO INSTRUMENTO CONTRATUAL**

### **2. CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

**2.1.** São obrigações da CONTRATADA, sem prejuízo de outras previstas neste instrumento e respectivos anexos:

**2.1.1.** Entregar o objeto do contrato previsto na cláusula primeira dentro dos prazos, quantidades, características, detalhamentos e níveis estabelecidos;

**2.1.2.** Prestar garantia e assistência técnica conforme disposto no Termo de Referência e no Termo de Garantia Técnica, se for o caso;

**2.1.3.** Cumprir todas as leis e imposições federais, estaduais e municipais pertinentes;

**2.1.4.** Responsabilizar-se por todos os prejuízos decorrentes de infrações a que houver dado causa, pela ação ou omissão total ou parcial, inclusive por quaisquer ações judiciais relacionadas com o cumprimento do presente contrato;

**2.1.5.** Efetuar o pagamento de todos os tributos, seguros, obrigações sociais, trabalhistas, previdenciárias, societárias ou outras incidentes ou que vierem a incidir sobre o objeto do contrato, até o seu recebimento definitivo, bem assim quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas com a execução deste contrato, comprovando, a qualquer momento, os respectivos pagamentos que incidirem sobre a execução.

**2.1.6.** Apresentar as Notas Fiscais/Faturas contendo a discriminação exata e os respectivos quantitativos, com os valores contratados;

**2.1.7.** Manter, durante toda a execução do Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação;



- 2.1.8.** Manter sigilo, sob pena de responsabilidade, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução contratual, devendo orientar seus empregados nesse sentido;
- 2.1.9.** Prestar informações e esclarecimentos sobre eventuais atos ou fatos noticiados que envolvam a CONTRATADA, independentemente de solicitação, e atender às solicitações e determinações do CONTRATANTE.
- 2.1.10.** Apresentar cópia das alterações do contrato social ou de seu estatuto.
- 2.1.11.** Designar formalmente profissional que seja responsável pelo relacionamento estratégico com o CONTRATANTE, com autonomia para tomada de decisões que impactem no bom andamento dos serviços, informando no prazo de até 05 (cinco) dias úteis da assinatura do contrato o e-mail, telefone fixo e móvel e nome do respectivo responsável, mantendo ativos e operacionais os meios de comunicação pelos quais serão realizadas as interações entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.
- 2.1.12.** Entregar ao gestor do Contrato o Termo de Recebimento Provisório, se exigível;
- 2.1.13.** Disponibilizar e fornecer todas as condições necessárias para o CONTRATANTE supervisionar, fiscalizar, avaliar e auditar o cumprimento do objeto deste contrato, sob os aspectos técnico, administrativo e financeiro;
- 2.1.14.** Providenciar as exigências previstas neste instrumento e demais documentos integrantes deste contrato, respeitando os prazos previstos, sendo certo que este prazo não se confunde com a execução do contrato;
- 2.1.15.** Registrar em relatórios de atendimento todas as reuniões de serviço entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, devendo ser enviados ao CONTRATANTE até o prazo máximo de 02 (dois) dias úteis após a realização do contato e/ou reunião, podendo o CONTRATANTE solicitar a necessária correção, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, a contar da data do recebimento do respectivo relatório;
- 2.1.16.** Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução do objeto deste contrato, mesmo que para isso outra solução não prevista tenha que ser apresentada para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE;
- 2.1.17.** Não caucionar ou utilizar este contrato em qualquer operação financeira, salvo com anuência do CONTRATANTE;
- 2.1.18.** Não utilizar a marca SEBRAE ou qualquer material desenvolvido pelo CONTRATANTE, salvo quando necessário a execução do objeto contratual, mediante autorização prévia;



- 2.1.19.** Administrar e executar todos os contratos firmados com terceiros, bem como responder por todos os efeitos desses contratos perante terceiros e o próprio CONTRATANTE;
- 2.1.20.** Cumprir a legislação trabalhista e previdenciária com relação a seus funcionários, e, quando for o caso, com relação a funcionários de terceiros contratados;
- 2.1.21.** Reparar prontamente os danos ou avarias causadas por seus funcionários ou terceiros, aos bens do CONTRATANTE ou de terceiros, podendo o CONTRATANTE exercer o direito de retenção sobre o pagamento devido à CONTRATADA para garantia do resarcimento do dano, total ou parcial;
- 2.1.22.** Caso o Termo de Referência expressamente autorize a subcontratação, esta não poderá abranger a totalidade dos serviços objeto deste contrato, sendo admitida apenas em relação a serviços específicos e às expensas e riscos da CONTRATADA. Os limites da subcontratação serão estabelecidos no Termo de Referência, e sua formalização estará condicionada à prévia e expressa autorização escrita do CONTRATANTE, inclusive para substituição de qualquer subcontratação. A subcontratação não isentará a CONTRATADA de suas obrigações e responsabilidades assumidas neste CONTRATO, permanecendo íntegra e inalterada a responsabilidade da CONTRATADA pelo integral cumprimento de todos os serviços, como se diretamente os tivesse executado, não podendo opor ou transferir para o CONTRATANTE nenhuma exceção, restrição, alegação de descumprimento total ou parcial, que tenha em relação ao subcontratado ou que este tenha contra ele.

**2.2. São obrigações do CONTRATANTE, sem prejuízo de outras previstas neste instrumento e respectivos anexos:**

- 2.2.1.** Designar um funcionário como gestor do contrato e que servirá de contato junto à CONTRATADA para gestão, acompanhamento e esclarecimentos que porventura se fizerem necessários durante a vigência contratual;
- 2.2.2.** Comunicar, por escrito, toda e qualquer orientação acerca do objeto contratado, excetuados os entendimentos verbais determinados pela urgência, que deverão ser confirmados, por escrito, no prazo de 02 (dois) dia úteis;
- 2.2.3.** Fornecer e colocar à disposição da CONTRATADA todos os elementos e informações, proporcionando as condições que se fizerem necessários à execução do objeto;
- 2.2.4.** Vistoriar os produtos e/ou serviços conforme sua necessidade e conveniência;
- 2.2.5.** Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto contratual, nos aspectos técnico, de segurança, de confiabilidade e quaisquer outros de seu interesse, através de pessoal próprio ou de terceiros designados para este fim;



- 2.2.6.** Monitorar o prazo, quantidade, qualidade, e níveis dos produtos e/ou serviços, conforme o caso, podendo rejeitá-los no todo ou em parte, caso estejam comprovadamente em desacordo com o contratado, reservando-se ao direito de suspender o pagamento até que o objeto seja executado em conformidade com o contratado;
- 2.2.7.** Notificar, formalmente, a CONTRATADA sobre as irregularidades observadas no cumprimento do contrato, possibilitando a CONTRATADA a regularização de tais pontos;
- 2.2.8.** Solicitar a substituição de qualquer empregado e/ou preposto da CONTRATADA, desde que devidamente fundamentado, quando o objeto do contrato for a prestação de serviços e for verificada a falta de qualificação, zelo e dedicação na execução das tarefas, ou outros comportamentos que prejudiquem as atividades e resultados, objeto deste instrumento;
- 2.2.9.** Efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido neste ajuste.

### **3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA PROTEÇÃO DE DADOS**

- 3.1.** As partes comprometem-se a tratar os dados pessoais necessários para a execução do presente contrato em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados/LGPD (Lei Federal nº 13.709/2018) e com as orientações da ANPD – Autoridade Nacional de Proteção de Dados.
- 3.1.1.** Sempre que solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar evidências documentadas da conformidade de suas atividades de tratamento de dados pessoais com a LGPD, tais como: Política de Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais, Política de Segurança da Informação, Política de Respostas à Incidentes de Segurança da Informação, canal de atendimento ao titular de dados pessoais e documento de nomeação do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO).
- 3.1.2.** A CONTRATADA compromete-se a indicar Encarregado de Dados ou pessoa responsável por responder a avaliação de fornecedores (“*due diligence* LGPD”) do CONTRATANTE, sem prejuízo de submeter-se a auditoria para atestar a conformidade dos tratamentos dos dados pessoais, a critério exclusivo do CONTRATANTE.
- 3.2.** A CONTRATADA está autorizada a utilizar os dados pessoais acessados exclusivamente para cumprir com o objeto deste contrato, cumprir com obrigações legais e para defesa em processos judiciais e administrativos, caso seja necessário.
- 3.2.1.** No caso de descumprimento deste dever pela CONTRATADA esta assumirá a posição de controladora dos dados pessoais, nos termos da LGPD, assumindo integral e exclusiva responsabilidade pelo



tratamento dos dados pessoais, devendo manter o CONTRATANTE totalmente isento de quaisquer ônus, reclamações, processos, sanções e condenações decorrentes desses tratamentos.

**3.3.** A CONTRATADA está proibida de usar as informações pessoais que tiver acesso em razão do contrato em questão para: (i) interesse próprio, (ii) enriquecimento de sua base de dados, (iii) execução de contratos firmados com terceiros e (iv) divulgação dos seus produtos e serviços, sob pena de multa por violação contratual, notificação para a ANPD-Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais, além da obrigação de indenizar todos os prejuízos causados ao Sebrae por violação desta obrigação.

**3.4.** Estando autorizada a subcontratação no respectivo Termo de Referência (TR), a CONTRATADA está autorizada a compartilhar os dados pessoais com seus subcontratados apenas quando delegar a execução de alguma das etapas do contrato firmado com o CONTRATANTE.

**3.4.1.** A CONTRATADA deve informar o CONTRATANTE os seus subcontratados. Deve ser compartilhado o mínimo necessário para cumprir com a etapa a ser executada pelo subcontratado.

**3.4.2.** É dever da CONTRATADA garantir a confidencialidade e segurança deste compartilhamento, bem como instruir, exigir e fiscalizar o subcontratado para que este também observe todas as regras e limitações determinadas neste instrumento.

**3.4.3.** A CONTRATADA assume a responsabilidade pela violação deste instrumento, da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados/LGPD) e das orientações da ANPD -Autoridade Nacional de Proteção de dados Pessoais- cometidas por seus subcontratados durante o tratamento dos dados pessoais compartilhados pelo Sebrae.

**3.5.** As partes comprometem-se a prestar mútuo auxílio para atenderem os direitos dos titulares de dados pessoais dentro do prazo legal.

**3.6.** Na ocorrência de incidentes envolvendo as informações pessoais dos clientes do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá comunicar o CONTRATANTE no prazo de 48 horas, a contar do conhecimento do incidente. Esta comunicação deverá conter todos os elementos do §1º art. 48, LGPD e as orientações da ANPD. A comunicação deve ser encaminhada para o/a Encarregado(a) de Dados Pessoais do CONTRATANTE ([dpo@sebraesp.com.br](mailto:dpo@sebraesp.com.br)).

**3.6.1.** Considera-se incidente o evento que comprometa a confidencialidade, integridade ou disponibilidade de dados pessoais, decorrente de ações voluntárias ou acidentais, que resultem em divulgação, alteração, perda ou acesso não autorizado a dados pessoais, independentemente do meio em que estão armazenados.

**3.7.** Qualquer violação à lei protetiva dos dados pessoais, não se limitando a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais/LGPD, e às orientações da ANPD -Autoridade Nacional de Proteção de Dados – praticada pela



CONTATADA sujeita-se a rescisão imediata do contrato por culpa exclusiva desta, multa por descumprimento contratual e ao ressarcimento de todos os prejuízos materiais e morais causados ao CONTRATANTE.

**3.8.** Encerrado o contrato entre as partes, a CONTRATADA está proibida de manter os dados pessoais no seu ambiente, inclusive backup e ambientes externos, exceto o eventualmente necessário para o cumprimento de obrigações legais e a defesa em processos judiciais e administrativos. As informações devem ser descartadas de forma segura e definitiva, com técnicas que impeçam a sua recuperação tão logo sejam superadas as finalidades que legitimam o seu armazenamento.

**3.8.1.** Se solicitado, a CONTRATADA deverá fornecer declaração que ateste o descarte dos dados, as técnicas utilizadas e os ambientes físicos e tecnológicos que passaram pelo processo de descarte definitivo.

**3.9.** É parte integrante deste contrato as obrigações previstas no respectivo Termo de Referência.

#### **4. CLÁUSULA QUARTA – DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**

**4.1.** Consideram-se "Informações Confidenciais" todas as informações, dados, documentos, comunicações e conhecimentos técnicos ou comerciais de qualquer natureza, fornecidos, comunicados, transmitidos ou revelados por uma das partes contratantes à outra, seja de forma verbal, escrita, eletrônica, por fax, desenhos, gráficos ou qualquer outra forma de transmissão, que se refiram, direta ou indiretamente, às atividades, operações, processos, métodos, técnicas, produtos, serviços, estratégias, planos de negócios, know-how, estudos, pesquisas, desenvolvimentos, invenções, patentes, marcas, logotipos, direitos autorais, informações financeiras, comerciais ou técnicas, e qualquer outra informação de propriedade ou interesse da parte reveladora.

**4.2.** A parte receptora se compromete a:

**4.2.1.** Utilizar as Informações Confidenciais exclusivamente para os fins para os quais foram fornecidas ou comunicadas;

**4.2.2.** Manter as Informações Confidenciais em estrito sigilo e não as divulgar, reproduzir, copiar, publicar ou compartilhar, seja de forma parcial ou total, com terceiros, sem o prévio consentimento escrito da Parte reveladora;

**4.2.3.** Empregar todos os esforços razoáveis para proteger as Informações Confidenciais, garantindo sua segurança e evitando sua divulgação não autorizada, inclusive por terceiros;

**4.2.4.** Restringir o acesso às Informações Confidenciais apenas aos funcionários, colaboradores ou terceiros que necessitem conhecer tais informações para o cumprimento das obrigações previstas neste contrato, sempre orientando-os quanto à confidencialidade e proibindo sua divulgação a terceiros;



**4.3.** As obrigações previstas nesta cláusula não se aplicam às informações que:

**4.3.1.** Ao tempo de sua transmissão, ou posteriormente, sejam ou venham a ser de domínio público, conforme evidenciado por publicações idôneas, desde que sua divulgação não tenha sido causada pela parte receptora;

**4.3.2.** Estiverem na posse legal da parte receptora por ocasião da divulgação, desde que tenham sido recebidas legitimamente de terceiro (que não seja a outra parte), sem violação de obrigação legal e/ou obrigação de sigilo assumida com a parte reveladora;

**4.3.3.** Forem independentemente desenvolvidas pela Parte receptora, sem utilização direta ou indireta de informações confidenciais;

**4.3.4.** Forem necessariamente divulgadas no cumprimento de ordem judicial, ficando ressalvado que a parte receptora deverá, nesse caso, avisar a outra parte, imediatamente, por escrito, para que a esta seja dada a oportunidade de se opor à revelação e/ou tomar medidas legítimas e razoáveis para evitar ou minimizar o alcance dessa divulgação.

**4.3.5.** Ao tempo de sua transmissão, forem invadidas e conhecidas por terceiros, diversos das partes deste instrumento, sem que haja culpa da parte receptora.

**4.4.** Assumirá inteira responsabilidade por qualquer forma de divulgação não autorizada, a parte que divulgar as informações confidenciais de que trata essa cláusula, ainda que feita por seus acionistas, diretores, empregados, prestadores de serviços ou fornecedores a ela vinculados.

**4.5.** A parte que infringir a confidencialidade indenizará a outra parte por todas as perdas e danos derivados da quebra de sigilo e confidencialidade com relação às informações confidenciais.

**4.6.** A pedido da parte que disponibilizou as informações confidenciais, a parte que as recebeu devolverá à mesma, imediatamente, todos os documentos e outras manifestações corpóreas das informações confidenciais recebidas nos termos deste instrumento e todas as cópias e reproduções a que se referirem.

**4.7.** O término da contratação não eximirá as partes das obrigações por elas assumidas quanto ao sigilo e confidencialidade em relação às informações confidenciais a que tiveram acesso durante a execução do objeto.

**4.8.** As disposições dessa cláusula não deverão ser interpretadas implicitamente, por presunção, analogia ou de outra forma, como concessão de licença por uma das partes à outra para fazer, mandar fazer, usar ou vender qualquer produto e/ou serviço utilizando as informações confidenciais, ou como licença nos termos de qualquer patente, pedido de registro de patente, modelo de utilidade, direito autoral ou qualquer outro direito de propriedade industrial ou intelectual cobrindo o mesmo.

## 5. CLÁUSULA QUINTA – DA COMPOSIÇÃO DO VALOR DESTE CONTRATO

**5.1.** O valor total deste contrato é de R\$ 299.500,00 (duzentos e noventa e nove mil e quinhentos reais), sendo assim composto conforme a proposta comercial anexa:

### ALUGUEL DE TERMINAIS

ITEM	DESCRÍÇÃO	UNID. MEDIDA	QTDE ESTIMADA (A)	VALOR UNITÁRIO (B)	VALOR TOTAL C = (A)X(B)X12
1	Fornecimento, instalação e desinstalação de Terminais (POS)	Unitário	40	R\$ 0,00	R\$ 0,00
2	Solução de Integração de pagamento para Comércio eletrônico (E-commerce)	Unitário	01	R\$ 0,00	R\$ 0,00
<b>VALOR TOTAL DO ALUGUEL DE TERMINAIS</b>					<b>R\$ 0,00</b>

### TAXA PERCENTUAL DE COMISSÃO

ITEM	DESCRÍÇÃO	VALOR ESTIMADO DE VENDAS (A)	PERCENTUAL SOBRE O VALOR ESTIMADO * (B)	VALOR DA COMISSÃO C = (A)*(B)
1	Função Crédito à vista	R\$ 400.000,00	<b>2,25 %</b>	R\$ 9.000,00
2	Função Crédito parcelado, de 2 a 6 vezes	R\$ 2.000.000,00	<b>2,85 %</b>	R\$ 57.000,00
3	Função Crédito Parcelado, de 7 a 12 vezes	R\$ 7.500.000,00	<b>3,10 %</b>	R\$ 232.500,00
4	Função Débito	R\$ 100.000,00	<b>1,00 %</b>	R\$ 1.000,00
<b>VALOR TOTAL DA TAXA PERCENTUAL DE COMISSÃO</b>				<b>R\$ 299.500,00</b>

**5.2.** O (s) valor (es) ora descrito (s) abarca (m) todas as despesas diretas e indiretas e quaisquer outras obrigações ou despesas necessárias à perfeita execução do objeto contratual.

## 6. CLÁUSULA SEXTA – DA FORMA DE PAGAMENTO

**6.1.** O pagamento de comissões à CONTRATADA ocorrerá por meio de desconto direto nas operações com os cartões de crédito e/ou débito.

**6.2.** O pagamento do aluguel dos terminais será realizado mensalmente, mediante fatura única e consolidada, abrangendo o total dos equipamentos entregues e instalados em todas as filiais do SEBRAE-SP.

**6.3.** O pagamento dos aluguéis ocorrerá em até 30 dias corridos após a data de emissão da fatura/Nota Fiscal. Acompanhada dos documentos que comprovem a regularidade fiscal e trabalhista (Certidões Negativas



de Débitos com o INSS, FGTS e comprovação de regularidade junto às receitas federal, estadual e municipal do domicílio ou sede da CONTRATADA).

**6.4.** O SEBRAE-SP não aceitará recibo como documento fiscal, exceto nos casos estritamente legais de dispensa de emissão de nota fiscal, devidamente comprovado pela CONTRATADA.

**6.5.** O SEBRAE-SP reserva-se o direito de suspender o pagamento nos seguintes casos:

**6.5.1.** Se os serviços não estiverem sendo prestados conforme o proposto e contratado;

**6.5.2.** Se houver erros ou incorreções na documentação fiscal apresentada, caso em que a CONTRATADA deverá providenciar a regularização, reiniciando-se o prazo de pagamento após a reapresentação correta.

**6.6.** Quaisquer despesas decorrentes de transações bancárias, inclusive a devolução de pagamento por inconsistência de dados bancários, serão de responsabilidade da CONTRATADA.

**6.7.** O SEBRAE-SP poderá deduzir do montante a ser pago eventuais multas, indenizações ou valores decorrentes de glosas, conforme previsto neste contrato.

**6.8.** Nos casos de eventuais atrasos no pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para o atraso, o CONTRATANTE pagará encargos moratórios calculados conforme a fórmula abaixo:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,000166667, assim apurado: I = (TX) I = (6 / 100) I = 0,000166667 360 TX  
= Percentual da taxa anual = 6%

## **7. CLÁUSULA SÉTIMA – DO RECEBIMENTO DO OBJETO – PROVISÓRIO E DEFINITIVO**

**7.1.** O objeto do presente contrato será recebido nas seguintes condições:

**7.2.** Recebimento Provisório: o responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato realizará o recebimento provisório de forma sumária, no momento da entrega da execução pela contratada, juntamente com os documentos comprobatórios para sua conferência e aceite, formalizando o seu recebimento para posterior verificação da conformidade do material/serviço com as exigências contratuais.



**7.3.** Recebimento Definitivo: em até 07 (sete) dias do recebimento provisório será realizado o recebimento definitivo, pelo gestor do contrato, mediante a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, acompanhado de relatório detalhado que comprove as condições de execução contratual.

**7.4.** O objeto do contrato poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, caso esteja em desacordo com as especificações e condições estabelecidas neste contrato, sendo obrigação da contratada as correções necessárias, as suas expensas, sem que neste prazo ocorra a obrigação de pagamento.

**7.5.** O recebimento provisório ou definitivo não exime o contratado das responsabilidades civil, ético-profissional, e outras estabelecidas pela lei ou por este contrato, incluindo a solidez, segurança, e perfeita execução do objeto contratado.

**7.6.** Salvo disposição em contrário, todos os ensaios, testes e provas necessários para a verificação da boa execução do objeto contratado serão de responsabilidade e custeio da contratada, conforme normas técnicas oficiais aplicáveis, se for o caso.

**7.7.** A CONTRATADA garante que os produtos fornecidos e/ou os serviços prestados neste contrato estão em conformidade com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, conforme estabelecido nas especificações técnicas e normas aplicáveis, por 90 (noventa) dias além do prazo estabelecido no art. 26 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), instituído pela Lei nº 8.078/1990.

**7.7.1.** Durante o período de garantia legal dos produtos fornecidos e/ou dos serviços prestados, a CONTRATADA compromete-se a prestar assistência técnica necessária para correção de eventuais defeitos ou vícios que comprometam a qualidade, segurança, durabilidade e desempenho dos produtos ou serviços.

**7.7.2.** Caso seja necessário, a CONTRATADA compromete-se a substituir componentes defeituosos ou produtos inteiros ou por outros de mesma espécie, marca e modelo, em perfeitas condições de uso, ou a refazer serviços não recebidos, sem qualquer ônus adicional ao Contratante.

## **8. CLÁUSULA OITAVA – DA VIGÊNCIA E DO PRAZO DE EXECUÇÃO**

**8.1.** A vigência contratual será de 12 (doze) meses, contados a partir de 02 de junho de 2025, podendo ser prorrogada, a critério do CONTRATANTE, de acordo com os permissivos do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE.

**8.2.** A decisão de prorrogação do contrato é exclusiva do CONTRATANTE, sendo necessária a anuência da CONTRATADA, em razão da liberalidade contratual.



- 8.3.** Caso a CONTRATADA não tenha interesse em prorrogar o contrato, deverá manifestar sua intenção por escrito, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias antes do término da vigência contratual, sob pena de aplicação de sanção contratual.
- 8.4.** A prorrogação do contrato estará condicionada à justificativa da manutenção do interesse no objeto do contrato pelo CONTRATANTE e à comprovação da vantajosidade econômica.
- 8.5.** A cada 12 (doze) meses, poderá haver reajuste com base no IPCA.

## **9. CLÁUSULA NONA – DAS PENALIDADES**

- 9.1.** Comete infração administrativa nos termos da legislação vigente, do Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE e do presente instrumento contratual e respectivos anexos, a(s) Contratada(s) que:
  - 9.1.1.** der causa à inexecução parcial do contrato;
  - 9.1.2.** der causa à inexecução total do contrato;
  - 9.1.3.** ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
  - 9.1.4.** descumprir o prazo para notificação do não interesse em prorrogar a vigência contratual previsto na subcláusula 9.3.
  - 9.1.5.** apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
  - 9.1.6.** praticar ato fraudulento na execução do contrato;
  - 9.1.7.** comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
  - 9.1.8.** praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
- 9.2.** Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:
  - 9.2.1.** Advertência escrita, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;
  - 9.2.2.** **Suspensão do direito de licitar e/ou contratar com o CONTRATANTE pelo prazo de até 03 (três) anos**, observada a gravidade da conduta da contratada, bem como os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, assim como as demais sanções no caso concreto, e conforme regra geral abaixo:



**9.2.2.1.** 12 (doze) meses, nos casos de: aplicação de duas ou mais penas de advertência, em um intervalo de tempo inferior a 12 (doze) meses, sem que o fornecedor tenha adotado as medidas corretivas no prazo determinado pelo CONTRATANTE, alteração de quantidade ou qualidade do produto ou serviço fornecido;

**9.2.2.2.** De 13 (treze) até 24 (vinte e quatro) meses, nos casos de: retardamento imotivado de parcela significativa da execução da obra, de serviço ou do fornecimento de bens;

**9.2.2.3.** 36 (trinta e seis) meses, nos casos de: entregar como verdadeira, mercadoria falsificada, adulterada, deteriorada ou danificada; paralisação de serviço, de obra ou de fornecimento de bens sem justa fundamentação e prévia comunicação ao CONTRATANTE; praticar ato ilícito visando a frustrar os objetivos da licitação.

**9.2.3.** **Suspensão do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE, pelo prazo mínimo de 4 (quatro) e máximo de 6 (seis) anos**, nas seguintes hipóteses, nas hipóteses descritas 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, hipóteses nas quais, após o processamento do processo sancionador no âmbito do CONTRATANTE, os autos serão encaminhados para deliberação final do SEBRAE Nacional.

**9.2.4.** **Multa:**

**9.2.4.1.** Moratória de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias.

**9.2.4.2.** **Compensatória de:**

**9.2.4.2.1.** 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela inadimplida para a infração prevista no subitem 9.1.1.

**9.2.4.2.2.** 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato para a infração prevista no subitem 9.1.2;

**9.2.4.2.3.** 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela inadimplida para a infração prevista no subitem 9.1.3;

**9.2.4.2.4.** 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato para a infração prevista no subitem 9.1.4.

**9.2.4.2.5.** 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato para as infrações previstas nos subitens 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8.

**9.3.** A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao CONTRATANTE.

**9.4.** Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

**9.5.** A aplicação de qualquer das sanções previstas realizar-se-á por processo administrativo, assegurado o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA.



**9.6.** Para fins de aplicação das penalidades descritas nesta cláusula, a cada infração cometida a CONTRATADA será notificada para apresentação de defesa, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do dia útil subsequente ao recebimento da notificação.

**9.7.** Na aplicação das sanções serão considerados:

**9.7.1.** a natureza e a gravidade da infração cometida;

**9.7.2.** as peculiaridades do caso concreto;

**9.7.3.** os danos que dela provierem ao CONTRATANTE;

**9.7.4.** o caráter pedagógico da sanção.

**9.8.** As multas devidas e/ou prejuízos causados ao CONTRATANTE serão deduzidos das faturas devidas à CONTRATADA, ou deduzidos da garantia, caso esta tenha sido exigida.

**9.9.** Se os valores das faturas e da garantia contratual forem insuficientes, fica a CONTRATADA obrigada a recolher em favor do CONTRATANTE a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial.

**9.9.1.** Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, esta deve ser complementada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da solicitação do CONTRATANTE.

**9.10.** Em qualquer caso, fica a CONTRATADA responsável, ainda, pelas perdas e danos adicionais, valendo os percentuais de multa ora estabelecidos tão somente como mínimo legal, nos termos do artigo 416, parágrafo único, do Código Civil, sem qualquer prejuízo do cumprimento da obrigação principal.

## **10. CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS**

**10.1.** O presente contrato não implica, para o CONTRATANTE, vínculo ou obrigação trabalhista, direta ou indireta, de qualquer natureza, obrigando-se ainda a CONTRATADA a manter o CONTRATANTE a salvo de qualquer litígio, assumindo todas as obrigações fiscais, trabalhistas, previdenciárias, sociais e seguros referentes ao pessoal utilizado para o cumprimento do presente ajuste, inclusive com relação a terceiros contratados.

**10.2.** A CONTRATADA responsabiliza-se, de forma única e exclusiva, por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e prepostos, quando nas dependências do CONTRATANTE, ou em qualquer outro local onde estejam prestando os serviços, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor.

**10.3.** A CONTRATADA responsabiliza-se pelas despesas da defesa, inclusive por custas e honorários advocatícios, bem como pelo cumprimento das decisões judiciais em reclamações trabalhistas eventualmente



propostas por seus empregados, prepostos, ex-empregados ou terceiros envolvendo o CONTRATANTE, isentando ainda o CONTRATANTE de quaisquer responsabilidades e/ou ônus decorrentes direta ou indiretamente dos referidos processos judiciais;

**10.4.** A CONTRATADA responsabiliza-se civil e criminalmente perante o CONTRATANTE e terceiros por eventuais prejuízos, danos ou delitos causados por seus empregados, prepostos e/ou contratados, decorrentes de erro, culpa ou dolo, por demora ou omissão, na prestação dos serviços de sua responsabilidade, devendo indenizar todos os prejuízos ocasionados.

**11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO CÓDIGO DE ÉTICA**

**11.1.** A CONTRATADA compromete-se a respeitar, cumprir e fazer cumprir, no que couber, o “Código de Ética do Sistema SEBRAE” que se encontra disponível no site do SEBRAE no endereço eletrônico [www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br), Ouvidoria, opção Código de Ética do SEBRAE.

**12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA ANTICORRUPÇÃO**

**12.1.** As partes concordam que executarão as obrigações contidas neste contrato de forma ética e de acordo com os princípios aplicáveis ao Sistema SEBRAE, previstos no artigo 2º do Regulamento de Licitações e Contratos.

**12.2.** A CONTRATADA assume que é expressamente contrária à prática de atos que atentem contra o patrimônio e a imagem do Sistema SEBRAE.

**12.3.** Nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis nacionais, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma que não relacionada a este contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

**12.4.** As partes se comprometem a estabelecer, de forma clara e precisa, os deveres e as obrigações de seus agentes e/ou empregados em questões comerciais, para que estejam sempre em conformidade com as leis, as normas vigentes e as determinações deste contrato.

**13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS ALTERAÇÕES**

**13.1.** Este CONTRATO poderá ser alterado por meio de Termos Aditivos, objetivando promover os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários.



**13.2.** Os acréscimos que se fizerem necessários no objeto do contrato estão limitados a 50% (cinquenta por cento) do valor global atualizado do contrato, mediante justificativa.

**13.3.** A supressão poderá ser realizada no limite estabelecido entre as partes.

**14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA RESCISÃO**

**14.1.** O CONTRATO poderá ser rescindido por inexecução total ou parcial, por infração legal ou por descumprimento de qualquer uma de suas cláusulas.

**14.2.** Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

**14.3.** A rescisão do contrato poderá ser:

**14.3.1.** Por ato unilateral do CONTRATANTE, nos casos previstos no contrato;

**14.3.2.** Amigável, por acordo entre as partes, mediante a assinatura de termo de distrato; e

**14.3.3.** Judicial, nos termos da legislação.

**15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**15.1.** As despesas decorrentes deste contrato onerarão as verbas do CONTRATANTE, consignadas em seu orçamento.

**15.2.** Fazem parte do contrato, independentemente de transcrição, todas as condições constantes do edital que lhe deu origem, seus anexos e a proposta apresentada pela CONTRATADA, permanecendo, caso haja conflito, as disposições constantes deste instrumento contratual.

**15.3.** As solicitações de Atestado de Capacidade Técnica, relativo à execução do contrato, deverão ser formulados no prazo máximo de 12 (doze) meses após o encerramento da vigência contratual ao gestor do contrato, indicando a razão social, CNPJ e o número do instrumento contratual.

**15.4.** No caso de contrato de escopo, envolvendo a conclusão de um objeto específico, o atestado somente será emitido após o término da execução dos serviços ou da entrega dos produtos contratados. No caso de contrato de execução continuada, o atestado somente será emitido após o final da vigência inicialmente pactuada.



**16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO FORO**

**16.1.** Fica eleito o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais especial ou privilegiado que seja ou venha a ser, para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes do presente ajuste.

As Partes declaram que o presente instrumento, incluindo todas as páginas e eventuais anexos, todas formatadas por meio digital, representam a integralidade dos termos entre elas acordados.

E, por estarem de acordo, as partes expressamente concordam em utilizar e reconhecem como válida a plataforma de assinaturas do SEBRAE (<https://www.sgolite.sebrae.com.br/PortalAssinaturaDigital/#/>), admitindo válidas as assinaturas realizadas eletronicamente.

---

**NELSON DE ALMEIDA PRADO HERVEY COSTA**

Diretor-Superintendente

Diretor Técnico Interino

SEBRAE-SP

---

**CARLOS EDUARDO DOMINGUES ALVES**

CIELO S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

---

**REINALDO PEDRO CORREA**

Diretor de Administração e Finanças

SEBRAE-SP

---

**RENATA ANDRADE DALTRÓ DOS SANTOS**

CIELO S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

**TESTEMUNHAS:**

---

**Nome:** Douglas Barros Coutinho

---

**Nome:** Alan Neiva



## ANEXO DO TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO

**1.1.** Contratação de empresa adquirente para disponibilização de meios de pagamento eletrônico, compreendendo a captura, transmissão, processamento e liquidação financeira de transações realizadas com cartões de débito e crédito, em vendas à vista e parceladas. O serviço deverá ser ofertado por meio de terminais (POS), soluções de Integração de pagamento para Comércio eletrônico (Link de Pagamento ou API E-commerce) ou outras tecnologias compatíveis, garantindo disponibilidade e segurança nas operações, além de suporte técnico eficiente.

### 2. JUSTIFICATIVA

**2.1.** A contratação de uma adquirente de meios de pagamento eletrônico é essencial para garantir segurança, eficiência e modernização nas operações financeiras do SEBRAE-SP, reduzindo riscos de fraudes e inadimplência. Além de assegurar a continuidade dos serviços, a solução contratada permitirá ampliar as opções de pagamento oferecidas aos clientes, atendendo a diferentes perfis e demandas. Com integração ao ERP atual (TOTVS – RM), a proposta também aprimorará o controle financeiro, a geração de relatórios detalhados e a análise dos recebimentos, promovendo maior transparência, conformidade legal e eficiência na gestão.

### 3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

**3.1.** A prestação de serviço compreende o fornecimento de meios de pagamento eletrônico, por empresa registrada como 'Autorizada em Atividade' no segmento de Instituição de Pagamento pelo Banco Central do Brasil, contemplando os seguintes canais de utilização:

**3.1.1.** **Terminais (POS - Point of Sale):** Os terminais (POS - Point of Sale) convencionais, compatíveis com pagamento por aproximação (NFC), impressão de comprovantes e multiconexões (Wi-Fi + chip incluso).

**3.1.2.** **Solução de Integração de pagamento para Comércio eletrônico (Link de Pagamento ou API E-commerce):** são aqueles destinados as vendas online por meio da Internet em plataforma digital para e-commerce, com sistema anti-fraude PCI-Payment Card Industry (certificado internacional de segurança para manuseio de dados sensíveis de cartão de crédito) ou similares que possibilitem a integração segura com o sistema de automação comercial do SEBRAE-SP (ERP TOTVS - RM) ao da rede adquirente.

**3.2.** Com relação ao Terminais (POS) está previsto o fornecimento, instalação e desinstalação, sob demanda, de 40 (quarenta) equipamentos conforme solicitação em endereços e horários indicados pelo SEBRAE-SP.

**3.2.1.** Com relação à solução de integração de pagamento para comércio eletrônico, a adquirente deverá fornecer e manter, dentro do prazo pactuado na reunião inicial, os seguintes pré-requisitos para implantação:

**3.2.1.1.** **Compatibilidade Tecnológica:** Suporte a tecnologias modernas e amplamente utilizadas no mercado, como por exemplo: (Microsoft .NET Core, Node.js e Java Spring), com flexibilidade para futuras atualizações tecnológicas.

**3.2.1.2.** **APIs e Documentação:** Disponibilização de APIs seguras para integração com os sistemas do SEBRAE-SP. Fornecer documentação técnica abrangente, incluindo se possível exemplos práticos de código, guia de implementação e boas práticas.



**3.2.1.3. Funcionalidades Essenciais:** Ferramentas de gestão de fraudes e disputas, com opção de configuração personalizada. Personalização do fluxo de pagamento, permitindo adequação à identidade visual da empresa (logo, cores e mensagens) e ajustes no processo de interação com o cliente, como inclusão ou remoção de etapas. E, disponibilização de relatórios detalhados e ferramentas analíticas.

**3.2.1.4. Conformidade e Segurança:** incluem adesão às normas PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard), implementação de criptografia de dados (TLS/SSL) tanto em trânsito, garantindo a proteção dos dados durante a transmissão, quanto em repouso, garantindo a proteção dos dados armazenados nos servidores, controle de acesso baseado em funções (RBAC) que permitam diferentes níveis de acesso aos usuários, autenticação administrativa multifator (MFA), além monitoramento contínuo com capacidade para registrar, monitorar e analisar todos os usuários; ações, eventos e transações (logs) realizadas na plataforma, com foco em segurança e rastreabilidade e um plano de resposta a incidentes, descrevendo as etapas e ações necessárias para identificar, conter e resolver problemas de segurança.

**3.2.1.5. Gestão de Riscos e Privacidade:** Sistema de análise em tempo real de transações suspeitas, com relatórios automáticos para gestão de riscos. Políticas claras de privacidade, em total conformidade com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

**3.2.1.6. Disponibilidade da Plataforma:** A solução ofertada deverá possuir alta disponibilidade, garantindo um nível de uptime compatível com as melhores práticas do setor de pagamentos eletrônicos, idealmente atingindo 99,5% ou superior. Recomenda-se que a plataforma opere com estabilidade e confiabilidade, minimizando indisponibilidades que possam impactar as operações do SEBRAE-SP.

**3.3.** Além das bandeiras de maior relevância, elencadas por meio de pesquisa mercadológica, a saber, (Visa, MasterCard, Elo, American Express e Hipercard), a CONTRATADA deverá oferecer transacionamento com o maior número de bandeiras disponíveis no mercado brasileiro, proporcionando maior acessibilidade e conveniência aos clientes.

**3.3.1.** Deverá ser possível os pagamentos nos canais de utilização nas seguintes funções:

**3.3.1.1.** Função de crédito à vista:

**3.3.1.1.1.** Modalidade, oferecida pelo SEBRAE-SP ao portador de cartão de crédito, no pagamento de operação de venda de produto ou serviço, na qual o recebimento do valor à vista ocorre no prazo acordado, descontadas as taxas ou tarifas negociadas.

**3.3.1.2.** Função de crédito parcelado:

**3.3.1.2.1.** Modalidade, oferecida pelo SEBRAE-SP a portador de cartão de crédito, no pagamento de operação de venda de produto ou serviço, na qual o recebimento é dividido entre 2 (duas) e 12 (doze) parcelas, sem juros, cuja liquidação se dará nos prazos acordados, descontadas as taxas ou tarifas negociadas.

**3.3.1.3.** Função de débito:

**3.3.1.3.1.** Modalidade, oferecida pelo SEBRAE-SP a portador de cartão de débito, no pagamento de operação venda de produto ou serviço, na qual o recebimento do pagamento referente à transação se dá à vista mediante crédito em conta corrente no dia seguinte, descontadas as taxas ou tarifas negociadas.

**3.4.** A CONTRATADA não poderá cancelar, inabilitar ou inativar os terminais (POS) que não realizarem nenhuma transação no mês.



**3.5.** O SEBRAE-SP, de acordo com as suas necessidades, poderá solicitar a desinstalação e/ou remanejamento de equipamentos a qualquer momento, sem que isso lhe incorra em multa contratual ou ônus para com a CONTRATADA.

**3.6.** Caberá à CONTRATADA realizar a manutenção necessária ao pleno funcionamento dos terminais (POS) disponibilizados ao SEBRAE-SP, substituindo aqueles impróprios para o uso, sem qualquer custo adicional, em até 05 (cinco) dias úteis, após a solicitação.

**3.7.** A CONTRATADA se obriga a cumprir todas as regras e procedimentos de mercado dos meios de pagamento que ela disponibilizar para uso do SEBRAE-SP, preparando constantemente seus canais de utilização para tal.

**3.8.** A CONTRATADA deverá oferecer logins de acesso em seu portal digital para que os usuários possam consultar todas as informações e movimentações pertinentes ao objeto do contrato.

**3.8.1.** O acesso permitirá acompanhar detalhadamente as transações, como vendas capturadas, liquidação financeira (valores recebidos), valores a receber, cancelamentos, chargebacks, tarifas, aluguéis, e arquivos retorno para baixa automática dos recebíveis, no maior nível de detalhamento possível. Além disso, os relatórios devem ser exportáveis em formatos como TXT, CSV, XLS, EDI ou outros similares. A baixa dos recebíveis é realizada pelo SEBRAE-SP.

**3.9.** A CONTRATADA deverá criar, em seu sistema, um código de estabelecimento para cada um dos Escritórios Regionais (filial) do SEBRAE-SP, garantindo que as transações de cada unidade sejam devidamente segregadas. Além disso, deverá ser criado um código de estabelecimento principal para a sede do SEBRAE-SP, que será responsável pela centralização das informações, permitindo a consulta consolidada, monitoramento e gestão unificada das transações realizadas pelas filiais.

**3.10.** A CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento preferencial ao SEBRAE-SP, garantindo suporte técnico qualificado e canais de comunicação eficientes. O atendimento deverá ser realizado por equipe especializada, com disponibilidade para suporte direto via canais digitais, telefone ou contato institucional dedicado, não sendo aceito exclusivamente o atendimento por telemarketing genérico e/ou call center convencional sem escalonamento para suporte especializado.

**3.11.** O repasse dos pagamentos deverá ocorrer nos seguintes prazos:

**3.11.1.** No caso de DÉBITO, em até, 02 (dois) dias após a transação;

**3.11.2.** No caso de CRÉDITO, em até, 35 (trinta e cinco) dias após a transação; e

**3.11.3.** No caso de PARCELAMENTO, com repasse do valor da primeira parcela do valor líquido ao SEBRAE-SP, em até 35 (trinta e cinco) dias e as demais a cada período sucessivo.

**3.11.4.** Se a data prevista para o repasse do valor devido ao SEBRAE-SP ocorrer no feriado ou dia considerado não útil na praça de compensação do Domicílio Bancário do SEBRAE-SP, o pagamento será realizado no primeiro dia útil subsequente.

**3.11.5.** O SEBRAE-SP não realiza a antecipação de parcelas a receber.

**3.12.** Instituições Bancárias

**3.12.1.** Em conformidade com a legislação aplicável ao SEBRAE-SP, as contas correntes da Entidade deverão ser mantidas exclusivamente no Banco do Brasil e na Caixa Econômica Federal.



**3.12.2.** A CONTRATADA deverá garantir que os créditos referentes aos valores recebidos por meio de cartões sejam transferidos para uma conta corrente do SEBRAE-SP no Banco do Brasil ou na Caixa Econômica Federal, independentemente da instituição financeira utilizada pela CONTRATADA para a liquidação das transações.

**3.12.2.1.** Excepcionalmente, e apenas em casos devidamente justificados, poderá ser avaliada a viabilidade de utilização de outras instituições bancárias compatíveis para a liquidação inicial dos valores, desde que os recursos sejam obrigatoriamente transferidos para uma conta do SEBRAE-SP mantida no Banco do Brasil ou na Caixa Econômica Federal, sem custos diretos para o SEBRAE-SP. Tal excepcionalidade dependerá de prévia autorização expressa do SEBRAE-SP e somente será admitida caso não haja prejuízo à governança e aos fluxos operacionais da Entidade.

#### **4. LOCAL, FORMA E PRAZO DE ENTREGA**

**4.1.** Após a assinatura do contrato, deverá ser realizada uma reunião inicial entre a CONTRATADA e o Gestor do Contrato do SEBRAE-SP no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, para alinhar as condições de execução, ajustar cronogramas e esclarecer eventuais dúvidas.

**4.2.** Reuniões poderão ser solicitadas pelo SEBRAE-SP sempre que necessário, para ajustes operacionais ou outras demandas. Essas reuniões poderão ocorrer de forma remota ou presencial, sendo realizadas na sede do SEBRAE-SP ou em outro local previamente acordado entre as partes.

**4.3.** Para todas as reuniões serão elaboradas atas das reuniões, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis após sua realização. Formalizando as decisões, cronogramas, prazos acordados e assinadas por todos os participantes, em sistema de assinaturas do SEBRAE-SP.

**4.4.** A entrega e instalação dos terminais deverão ocorrer em municípios do Estado de São Paulo, conforme lista inicial no ANEXO – RELAÇÃO DE ESCRITÓRIOS REGIONAIS DO SEBRAE-SP.

**4.4.1.** O SEBRAE-SP poderá solicitar alterações nos locais de instalação, bem como incluir ou excluir endereços, com confirmação prévia ao momento da execução.

**4.4.2.** O prazo máximo para entrega e instalação dos terminais será de até 05 (cinco) dias úteis a partir da solicitação formal do SEBRAE-SP.

**4.5.** Inicialmente, será demandada a instalação de 34 (trinta e quatro) terminais, com habilitação de todas as funções de pagamento (Débito, Crédito à Vista e Crédito Parcelado) e credenciamento das bandeiras exigidas neste termo.

**4.6.** Demandas adicionais poderão ser feitas em lotes mínimos de 01 (um) terminal (POS), de acordo com as necessidades do SEBRAE-SP, com a entrega no prazo de até 05 (cinco) dias úteis a partir da solicitação.

**4.6.1.** O Prazo para instalação da solução de Integração de pagamento para Comércio eletrônico (Link de Pagamento ou API E-commerce), será definido na reunião de briefing.



## 5. ACOMPANHAMENTO, FISCALIZAÇÃO E RECEBIMENTO

**5.1.** O SEBRAE-SP acompanhará e fiscalizará a execução do contrato para garantir a conformidade dos serviços, materiais e equipamentos, assegurando o cumprimento do objeto contratado.

**5.2.** O SEBRAE-SP poderá, a seu critério, vistoriar os equipamentos e serviços fornecidos, cabendo à CONTRATADA prestar os devidos esclarecimentos, oferecer suporte e garantir acesso aos locais de instalação sempre que necessário.

**5.3.** O fiscal técnico designado realizará monitoramento contínuo da qualidade e eficiência, solicitando correções imediatas de quaisquer irregularidades identificadas.

**5.4.** A CONTRATADA será responsável por corrigir, substituir ou reparar, às suas expensas, qualquer item que apresente defeitos ou falhas comprovadas, sendo o recebimento definitivo condicionado à resolução das pendências identificadas pelo SEBRAE-SP.

**5.5.** Relatórios de execução deverão ser fornecidos pela CONTRATADA sempre que solicitados, em formato acordado com o SEBRAE-SP e ajustável conforme as necessidades de controle.

**5.5.1.** O recebimento provisório ocorrerá para verificação de conformidade, e o definitivo será formalizado após validação total, sem excluir a responsabilidade da CONTRATADA por problemas identificados posteriormente.

## 6. ESTIMATIVA DE CONSUMO

**6.1.** A estimativa de faturamento para o período de 12 (doze) meses, por meio de transações com cartões de crédito e débito, é de R\$ 10.000.000,00 (dez milhões de reais).

**6.2.** Com base em histórico de vendas realizadas, a quantidade média mensal de transações é de 550 (quinhentos e cinquenta) operações, com um ticket médio estimado de R\$ 1.100,00 (Hum mil e cem reais). Essa projeção adota uma abordagem conservadora, fundamentada em dados históricos, estando sujeita a variações conforme o volume e a natureza das transações realizadas.

**6.2.1.** Dados históricos indicam que, em média, 85% (oitenta e cinco por cento) das vendas ocorrem por meio de link de pagamento ou integração para e-commerce, enquanto 15% (quinze por cento) ocorrem por meio de terminais POS. Esses percentuais representam tendências históricas e podem variar durante a vigência do contrato.

**6.3.** As estimativas de quantidades e de utilização dos canais constituem mera previsão dimensionada, não estando o SEBRAE-SP obrigado a realizá-las em sua totalidade. Dessa forma, a CONTRATADA não terá o direito de pleitear qualquer tipo de reparação e/ou indenização em razão de eventuais diferenças entre as estimativas e o consumo efetivo. O SEBRAE-SP se reserva o direito de, a seu critério, utilizar ou não as quantidades e canais previstos.

## 7. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

**7.1.** A CONTRATADA terá direito somente ao pagamento em contraprestação às quantidades efetivamente consumidas, o que será comprovado através das entregas efetuadas pela CONTRATADA e aprovadas pelo SEBRAE-SP.



**7.2.** O pagamento de comissões à CONTRATADA ocorrerá por meio de desconto direto nas operações com os cartões de crédito e/ou débito, devendo ser fornecido ao SEBRAE-SP extratos de consulta conforme este Termo de Referência.

**7.3.** O pagamento do aluguel dos terminais será realizado mensalmente, mediante fatura única e consolidada, abrangendo o total dos equipamentos entregues e instalados em todas as filiais do SEBRAE-SP.

**7.3.1.** A forma de pagamento preferencial será por boleto bancário, no entanto, caso a CONTRATADA opere com outro modelo de cobrança, como desconto automático nas transações, essa modalidade poderá ser analisada e ajustada mediante acordo entre as partes.

**7.3.1.1.** Caso seja excepcionalmente autorizado pelo SEBRAE-SP o pagamento do aluguel dos terminais por meio de débito automático nas vendas, a CONTRATADA deverá disponibilizar relatório detalhado contendo a quantidade de equipamentos ativos, valores individuais de aluguel, total consolidado a ser cobrado e a data prevista para o débito.

**7.3.2.** O pagamento dos aluguéis ocorrerá em até 30 dias corridos após a data de emissão da fatura.

**7.3.3.** No primeiro mês de execução dos serviços, a CONTRATADA terá direito somente ao pagamento do aluguel dos Terminais (POS) proporcional aos dias efetivos, contados da data de instalação, comprovados por meio do termo de recebimento assinado pelo SEBRAE-SP. O pagamento proporcional será aplicado apenas no primeiro mês.

**7.3.4.** O SEBRAE-SP poderá contestar eventuais valores da fatura de aluguel dos terminais dentro de 5 dias úteis a partir do recebimento, devendo a CONTRATADA corrigir inconsistências antes do vencimento.

**7.3.5.** A CONTRATADA terá direito somente ao pagamento de aluguéis por terminais efetivamente entregues e instalados.

**7.4.** Caso haja divergências nos valores apresentados pela CONTRATADA, o SEBRAE-SP poderá solicitar esclarecimentos dentro de 5 dias úteis a partir do recebimento da fatura/extrato. Caso confirmada a necessidade de ajuste, a CONTRATADA emitirá novo documento para pagamento dentro do prazo original.

## **8. DOCUMENTAÇÃO ENTREGÁVEL**

**8.1.** Os documentos relativos à habilitação da CONTRATADA devem ser mantidos regulares e dentro do prazo de validade, durante toda a vigência do contrato.

**8.2.** O SEBRAE-SP poderá exigir os documentos supramencionados a qualquer momento, para conferência das condições necessárias à manutenção da adequada prestação de serviços.

**8.3.** Terminais (POS) – Comprovante de Entrega em cada regional;

**8.4.** Comércio eletrônico WEB (Link de Pagamento ou API E-commerce) – Formalização da disponibilização e Manual para integração com o E-commerce do Sebrae-SP.

**8.5.** Relatórios que contenham as vendas capturadas nas funções crédito a vista, crédito parcelado, e débito, liquidação financeira (valores recebidos), valores a receber, cancelamentos, chargebacks, tarifas, aluguéis, e arquivos retorno para baixa automática dos recebíveis.



**8.6.** A relação final dos documentos exigidos poderá ser ajustada e detalhada durante a reunião de briefing, conforme alinhamento entre as partes envolvidas.

## **9. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)**

**9.1.** Para acompanhamento e avaliação dos serviços pela CONTRATADA foram estabelecidos e utilizados Acordo de Níveis de Serviço (doravante denominados ANS) expressos como indicadores definidos para o processo.

**9.2.** O ANS deverá ser considerado e entendido pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que será assumido junto ao SEBRAE-SP. A análise dos resultados dos indicadores de nível de serviço poderá resultar na redução do valor pago pelos serviços prestados, caso a CONTRATADA não cumpra com seus compromissos na entrega dos serviços.

**9.3.** Indicadores:

**9.3.1.** Os indicadores abaixo serão utilizados para acompanhamento dos serviços prestado e seu cumprimento indica que os serviços estão sendo entregues de acordo com a qualidade e desempenho esperados pelo SEBRAE-SP.

**9.3.1.1.** Indicador: tempo máximo para resolução

**9.3.1.1.1.** Os problemas apresentados pela plataforma deverão ser tratados por níveis de criticidade onde, cada nível, deverá ter um prazo máximo para resposta/resolução. O quadro abaixo descreve os problemas e tempo máximo para resolução:

Severidade	Descrição do problema	Tempo máximo de resposta
01 Crítico	Indisponibilidade no ambiente de produção impossibilitando o sistema receber transações	24 horas
02 Importante	Impossibilidade de realizar transações por problemas de configuração existente no ambiente de produção	24 horas
03 Moderado	Configuração, implementação de meio de pagamento já homologado, bugs que gerem informações incorretas sem impacto na experiência de compra em ambiente de produção que não prejudique o processo de compra.	32 horas
04 Baixo	Dúvidas de integração ou referente a alguma transação de pagamento ou no processo de homologação com bancos / adquirentes, configuração e problemas em ambiente de homologação, ou problemas que não gerem perda de transações em ambiente de produção	48 horas

**9.3.1.1.2.** A cada ocorrência aberta, a contratada deverá encaminhar ao SEBRAE-SP um e-mail (será definido a(s) pessoa(s) que receberão esse e-mail) com as seguintes informações:

**9.3.1.1.2.1.** Data / Hora de abertura da ocorrência;

**9.3.1.1.2.2.** Título da ocorrência;

**9.3.1.1.2.3.** Nome da pessoa que abriu a ocorrência;

**9.3.1.1.2.4.** Descrição da ocorrência;



**9.3.1.1.2.5.** Criticidade da ocorrência. (Considerar severidades descritas na tabela acima);

**9.3.1.1.3.** A cada ocorrência finalizada, a contratada deverá encaminhar ao SEBRAE-SP um e-mail (será definido a(s) pessoa(s) que receberão esse e-mail) com as seguintes informações:

**9.3.1.1.3.1.** Data / Hora da finalização da ocorrência;

**9.3.1.1.3.2.** Título da ocorrência;

**9.3.1.1.3.3.** Nome da pessoa que abriu a ocorrência;

**9.3.1.1.3.4.** Descrição da ocorrência;

**9.3.1.1.3.5.** Criticidade da ocorrência. Considerar severidades descritas na tabela acima;

**9.3.1.1.3.6.** Descrição da solução;

**9.3.1.1.4.** Para aplicação do ANS será aplicada a fórmula conforme segue abaixo:

**9.3.1.1.4.1.** Valor para faturamento = (valor dos serviços prestados e aceitos) \* [(100 – Z%/100)];

**9.3.1.1.4.2.** Onde Z significa o percentual do total da redução a ser aplicada em consequência de descumprimento de ANS. Esse percentual será baseado no número de horas excedidas referente a tabela de tempo máximo da resolução;

**9.3.1.1.5.** Por exemplo: para um atendimento cujo tempo da resolução está acordado para 02 horas e para a resolução foram utilizados 05 horas, será acrescido em Z o valor de 3.

**9.3.2.** Os atendimentos deverão ser prestados em idioma português (escrita e fala) “exceto termos técnicos”.

**9.3.3.** Manutenções previamente agendadas com no mínimo de 24 horas junto ao SEBRAE-SP não sofrerão incidência do ANS accordado na tabela acima;

**9.3.4.** Todos os descontos são cumulativos até o teto de 30% (trinta por cento) do valor total da fatura.

**9.3.4.1.** Caso a soma das penalidades exceda o limite de 30% (trinta por cento) do valor total da fatura por três meses consecutivos ou cumulativos no período de vigência contratual, o SEBRAE-SP poderá optar pela rescisão do contrato por inexecução parcial.

**9.3.4.2.** Caso a CONTRATADA apresente plano de ação comprovado para mitigação de falhas, poderá ser considerada a suspensão da penalidade, a critério do SEBRAE-SP.

## **10. SUBCONTRATAÇÃO**

**10.1.** A CONTRATADA não poderá subcontratar o objeto principal deste contrato, que envolve a prestação de serviços de meios de pagamento eletrônico, compreendendo a captura, transmissão, processamento e liquidação financeira de transações realizadas com cartões de débito e crédito, em vendas à vista e parceladas.

**10.2.** A CONTRATADA poderá subcontratar serviços ou tecnologias auxiliares, como por exemplo itens de segurança (TI) desde que tais serviços não comprometam a execução do objeto principal.

**10.2.1.** Qualquer subcontratação deverá ser previamente comunicada e aprovada pelo SEBRAE-SP.



**10.2.2.** A CONTRATADA permanecerá integralmente responsável pelo cumprimento das obrigações contratuais, mesmo em caso de subcontratação e sem custos diretos ao SEBRAE/SP.

**11. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE**

**11.1.** A CONTRATADA deverá adotar na execução do objeto contratual, práticas de sustentabilidade e de racionalização no uso de materiais e serviços, com o objetivo de atender aos critérios de redução de desperdício, diminuição do uso intensivo de matérias primas, reciclagem, da não geração de resíduos, promover o uso consciente de recursos naturais, de modo que a prestação dos serviços seja ambientalmente responsável.

**12. VIGÊNCIA**

**12.1.** A prestação dos serviços terá vigência de 12 (doze) meses.

**12.2.** Caso o SEBRAE-SP opte pela renovação do contrato ao final do prazo de 12 meses, com a concordância da CONTRATADA, será realizado aditamento contratual e aplicação do reajuste das taxas percentuais de remuneração da CONTRATADA e dos valores de aluguel dos terminais POS.

**12.2.1.** Esse reajuste será calculado com base IPCA ou outro índice que venha a substituí-lo.

**12.2.2.** Caso o contrato seja renovado, a aplicação do reajuste será realizada no primeiro ciclo de faturamento subsequente à assinatura do aditivo contratual.

**ANEXO DA RELAÇÃO DE ESCRITÓRIOS REGIONAIS DO SEBRAE-SP**

<b>ESCRITÓRIO REGIONAL</b>	<b>CIDADE</b>	<b>ENDEREÇO</b>
ER Alto Tietê	Mogi das Cruzes - SP	Av: Francisco Ferreira Lopes, 345 - Vila Lavínia CEP: 08735-200
ER Araçatuba	Araçatuba - SP	Av. dos Araçás, 2113 – Centro – CEP: 16010-285
ER Araraquara	Araraquara - SP	Av. Maria Antônia Camargo de Oliveira, 2903 - Centro - CEP: 14802-330
ER Baixada Santista	Santos - SP	Av: Washington Luiz, 176 - Vila Matias CEP: 11050-200
ER Barretos	Barretos - SP	Rua: 14, nº 735, Centro - CEP: 14780-040
ER Bauru	Bauru - SP	Av. Duque de Caxias, 16-32, Vila Cardia – CEP: 1701-066
ER Botucatu	Botucatu - SP	Rua: Dr. Costa Leite, 1570 - Centro - CEP: 18602-110
ER Campinas	Campinas - SP	Rua: Abolição, 81 – Ponte Preta – CEP: 13041-445
ER Capital Centro	São Paulo - SP	Rua: Vinte e Quatro de Maio, 32 - República CEP: 01041-000
ER Capital Leste I	São Paulo - SP	Rua: Itapura, 270 - Vila Gomes Cardim CEP: 03310-000
ER Capital Leste II	São Paulo - SP	Av. São Miguel, 4145 - Ponte Rasa - São Paulo
ER Capital Norte	São Paulo - SP	Rua: Duarte de Azevedo, 280 - Santana CEP: 02036-021
ER Capital Oeste	São Paulo - SP	Rua Clélia, 336, CEP 05042-000, Barra Funda, São Paulo - SP
ER Capital Sul	São Paulo - SP	Rua: Adolfo Pinheiro, 712 - Santo Amaro CEP: 04734-
ER Franca	Franca - SP	Av. Ismael Alonso Y Alonso, 789 - Centro - CEP: 14400-770
ER Grande ABC	Santo Andre - SP	Rua das Figueiras, 315 – Bairro Jardim - cep: 09080-370
ER Guaratinguetá	Guaratinguetá - SP	Rua Monsenhor Filippo, 177- Centro de Guaratinguetá
ER Guarulhos	Guarulhos - SP	Av: Salgado Filho, 1810 - Centro CEP: 07115-000
ER Jundiaí	Jundiaí - SP	Rua: Vigário João José Rodrigues, 786 - Centro CEP:13201-001
ER Marília	Marília - SP	Av. Brasil, 412 – Centro – CEP: 17509-052
ER Osasco	Osasco - SP	Rua: Dona Primitiva Vianco, 640 - CEP: 06016-004
ER Ourinhos	Ourinhos - SP	Av. dos Expedicionários, 651 – Centro – CEP: 19900-041
ER Piracicaba	Piracicaba - SP	Av. Rui Barbosa, 132 - CEP: 13405-218
ER Presidente Prudente	Presidente Prudente - SP	Av. Washington Luiz, 466 - Centro - SP, 19010-090
ER Ribeirão Preto	Ribeirão Preto - SP	Rua: Inácio Luiz Pinto, 280/290 - Alto da Boa Vista - CEP:14025-680
ER São Carlos	São Carlos - SP	Av. Bruno Ruggiero Filho, 649 - Pq Sta Felicia - CEP:13562-420
ER São João da Boa Vista	São João da boa Vista - SP	Rua: Presidente Franklin Rosevelt, 110 - Jardim Perpétuo Socorro - CEP: 13870-540
ER São José do Rio Preto	São José do Rio Preto - SP	Rua: Dr. Presciliano Pinto, 3184 – Jardim Alto Rio Preto
ER São José dos Campos	São José dos Campos - SP	Avenida Marechal Floriano Peixoto, 416 – Centro – São Jose dos Campos
ER Sorocaba	Sorocaba - SP	Avenida São Paulo, 1182 – Além Ponte-CEP: 18013-003
ER Sudoeste Paulista	Itapeva - SP	Rua: Ariovaldo Queiroz Marques, 100 – Centro – CEP:18400-560
ER Vale do Ribeira	Registro- SP	Rua: José Antônio de Campos, 297, salas 01,02,03 e 04– térreo – Centro – CEP: 11900-000
ER Votuporanga	Votuporanga -SP	Av. Wilson de Souza Foz, 5137 – Centro – CEP: 15502-052
Escola Superior de Empreendedorismo	São Paulo - SP	Alameda Nothmann, 598 - Campos Elíseos, São Paulo -
Sede	São Paulo - SP	Rua Vergueiro, 1117 - Paraíso, São Paulo - SP, 01504-

Poderá haver transferência, exclusão ou inclusão de endereços, conforme necessidades do SEBRAE-SP.



## ANEXO - DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

- 1.** A CONTRATADA compromete-se a cumprir integralmente os dispositivos da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados/LGPD), bem como as orientações e regulamentos da ANPD-Autoridade Nacional de Proteção de Dados, em todas as atividades relacionadas à prestação de serviços de rastreamento veicular.
- 2.** O tratamento de dados pessoais se dará unicamente para cumprir o objeto contratual. No caso de descumprimento deste dever, a CONTRATADA assumirá a posição de controladora dos dados pessoais, nos termos da LGPD, assumindo integral e exclusiva responsabilidade pelo tratamento de dados pessoais, devendo manter o SEBRAE-SP totalmente isento de quaisquer ônus, reclamações, processos, sanções e condenações decorrentes desses tratamentos.
- 3.** É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA garantir a segurança de toda a infraestrutura, sistemas, aplicativos, nuvem e serviços utilizados durante a execução deste contrato. No caso de incidente de segurança, uso indevido ou não autorizado das informações ou ilícitos cometidos nesses ambientes, compete a CONTRATADA reparar todos os danos, materiais e/ou morais, decorrentes do evento, perante a CONTRATANTE e terceiros.
- 4.** A CONTRATADA deverá adotar medidas de segurança para garantir a segurança das transações, incluindo autenticação multifator, monitoramento de risco, análise antifraude e protocolos de segurança das bandeiras de cartão. Sua responsabilidade se limita ao cumprimento das normas do Banco Central, das bandeiras de cartão e das melhores práticas do mercado. Em casos de fraude, a CONTRATADA prestará suporte técnico e auxiliará na contestação de estornos, fornecendo dados transacionais. A responsabilidade da CONTRATADA ficará restrita às falhas comprovadas na implementação das medidas de segurança que caibam a ela.
- 5.** A CONTRATADA compromete-se a implementar medidas técnicas e organizacionais adequadas para proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, perdas, alterações ou divulgações indevidas, em conformidade com as diretrizes estabelecidas pela LGPD. A CONTRATADA deve garantir que acessem os dados pessoais apenas colaboradores ou prestadores de serviço comprometidos com o dever de confidencialidade, devidamente instruídos sobre privacidade, proteção de dados pessoais e segurança da informação.
- 6.** Sempre que solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar evidências documentadas que garantam a conformidade de suas atividades de tratamento de dados pessoais com a LGPD, tais como: Política de Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais, Política de Segurança da Informação, canal de atendimento ao titular de dados pessoais e documento de nomeação do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO).
- 7.** A CONTRATADA compromete-se a indicar o seu Encarregado de Dados ou pessoa responsável e pessoais e a responder a avaliação de fornecedores ("due diligence LGPD") do SEBRAE-SP, sem prejuízo de auditorias a critério do SEBRAE-SP, para atestar a conformidade dos tratamentos dos dados pessoais.
- 8.** A CONTRATADA está proibida de usar os dados pessoais coletados em razão deste contrato para os seus próprios interesses, enriquecimento de sua base de dados, compartilhamento com os seus parceiros não envolvidos na execução deste contrato, sob pena de multa por violação contratual, rescisão imediata do contrato por culpa da CONTRATADA, notificação para a ANPD-Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais e assunção de todos os prejuízos decorrentes da violação desta obrigação causados ao SEBRAE-SP e aos titulares de dados pessoais.
- 9.** A CONTRATADA está proibida de compartilhar com terceiros os dados pessoais acessados em razão deste contrato.
- 10.** Na ocorrência de qualquer incidente que envolva as informações pessoais coletadas/acessadas em razão deste contrato, a CONTRATADA deve comunicar o SEBRAE/SP no prazo de 48 horas, a contar do conhecimento do incidente. Esta comunicação deve conter todos os elementos do §1º art. 48, LGPD e as



orientações da ANPD. A comunicação deve ser encaminhada para o/a Encarregado(a) de Dados Pessoais do Sebrae-SP (dpo@sebraesp.com.br).

**11.** Qualquer violação à Lei protetiva dos dados pessoais, não se limitando a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais/LGPD e às orientações da ANPD - Autoridade Nacional de Proteção de Dados – praticada pela CONTRATADA estará sujeita a rescisão imediata do contrato sem qualquer direito à indenização, multa por descumprimento contratual e no resarcimento de todos os prejuízos materiais e morais causados à CONTRATANTE.

**12.** A CONTRATADA concorda em cooperar com o SEBRAE-SP e autoridades competentes, quando necessário, para garantir o cumprimento da LGPD e para responder a quaisquer questionamentos ou solicitações relacionadas à proteção de dados pessoais.

**13.** Encerrado o contrato entre as partes, a CONTRATADA está proibida de manter os dados pessoais em seu ambiente ou de qualquer outra forma o acesso aos dados pessoais, exceto o eventualmente necessário para cumprimento de obrigações legais e defesa em processos judiciais e administrativos dentro do prazo prescricional. Terminado o tratamento, nos termos do art. 16, da LGPD, as informações pessoais devem ser descartadas de forma segura e definitiva, com técnicas que impeçam a sua recuperação, de todos os ambientes da CONTRATADA, inclusive backups.

**Parágrafo único:** Caso solicitado, a CONTRATADA deverá fornecer atestado que comprove o cumprimento desta obrigação no prazo de até 05 (cinco) dias, a contar da solicitação.



**ANEXO DA DECLARAÇÃO DE DADOS BANCÁRIOS**

**DECLARAÇÃO**

Declaro que o pagamento deverá ser efetuado mediante crédito em conta corrente da titularidade de **CIELO S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO**. Para tanto informo:

Nome do Banco: Banco do Brasil

Número e nome da agência: 3070-4

Número da conta corrente: 9578-8

Tipo da conta: Corrente

---

**CARLOS EDUARDO DOMINGUES ALVES**

---

**RENATA ANDRADE DALTRÓ DOS SANTOS**

**Importante:** Caso haja alteração dessas informações, a empresa contratada deverá enviar nova declaração com os dados atualizados.



---

## ANEXO DA PROPOSTA COMERCIAL

Ao

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado de São Paulo - SEBRAE-SP

Processo nº

0103/2025

Pregão

Eletrônico nº

90019/2025 Data

da Proposta

Comercial:

Validade da Proposta: 90 (noventa) dias.

Razão Social: CIELO S.A - INSTITUICAO DE PAGAMENTO

CNPJ: 01.027.058/0001-91

Telefone: (11) 2184-7600

E-mail: contratos.governo@cielo.com.br

Contato: Alan Neiva

### ALUGUEL DE TERMINAIS

ITEM	DESCRÍÇÃO	UNID. MEDIDA	QTDE ESTIMADA (A)	VALOR UNITÁRIO (B)	VALOR TOTAL C = (A)X(B)X12
1	Fornecimento, instalação e desinstalação de Terminais (POS)	Unitário	40	R\$ 0,00	R\$ 0,00
2	Solução de Integração de pagamento para Comércio eletrônico (E-commerce)	Unitário	01	R\$ 0,00	R\$ 0,00
VALOR TOTAL DO ALUGUEL DE TERMINAIS					R\$ 0,00



## TAXA PERCENTUAL DE COMISSÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR ESTIMADO DE VENDAS (A)	PERCENTUAL SOBRE O VALOR ESTIMADO * (B)	VALOR DA COMISSÃO C = (A)*(B)
1	Função Crédito à vista	R\$ 400.000,00	2,25%	R\$ 9.000,00
2	Função Crédito parcelado, de 2 a 6 vezes	R\$ 2.000.000,00	2,85%	R\$ 57.000,00
3	Função Crédito Parcelado, de 7 a 12 vezes	R\$ 7.500.000,00	3,10%	R\$ 232.500,00
4	Função Débito	R\$ 100.000,00	1,00%	R\$ 1.000,00
VALOR TOTAL DA TAXA PERCENTUAL DE COMISSÃO				R\$ 299.500,00

\* Utilizar somente duas casas decimais após a vírgula. A unidade de medida corresponde ao percentual a ser aplicado sobre as vendas.

## RESUMO

ITEM	VALOR TOTAL
VALOR TOTAL DO ALUGUEL DE TERMINAIS	R\$ 0,00
VALOR TOTAL DA TAXA PERCENTUAL DE COMISSÃO	R\$ 299.500,00
TOTAL GLOBAL DA PROPOSTA COMERCIAL	R\$ 299.500,00

São Paulo, 04 de abril de 2025

Alan Neiva

## Proposta Comercial Sebrae SP - PE 900192025 pdf

Código do documento 86eaf9a0-aeb5-4cb9-860d-6ea724d926ea



### Assinaturas



Alan Neiva  
alan.neiva@cielo.com.br  
Assinou como parte

Alan Neiva



Ana Beatriz Malaquias  
ana.beatriz@cielo.com.br  
Reconheceu

Ana Beatriz Malaquias

### Eventos do documento

#### 04 Apr 2025, 10:54:10

Documento 86eaf9a0-aeb5-4cb9-860d-6ea724d926ea **criado** por ALAN NEIVA (8aaae0fa-5ca7-4f55-84a4-751138a6356b). Email:alan.neiva@cielo.com.br. - DATE\_ATOM: 2025-04-04T10:54:10-03:00

#### 04 Apr 2025, 10:55:14

Assinaturas **iniciadas** por ALAN NEIVA (8aaae0fa-5ca7-4f55-84a4-751138a6356b). Email:alan.neiva@cielo.com.br. - DATE\_ATOM: 2025-04-04T10:55:14-03:00

#### 04 Apr 2025, 10:55:30

ALAN NEIVA **Assinou como parte** (8aaae0fa-5ca7-4f55-84a4-751138a6356b) - Email: alan.neiva@cielo.com.br - IP: 163.116.233.39 (163.116.233.39 porta: 60774) - **Geolocalização:** -23.5667456 -46.6911232 - Documento de identificação informado: 352.878.148-36 - DATE\_ATOM: 2025-04-04T10:55:30-03:00

#### 04 Apr 2025, 10:56:42

ANA BEATRIZ MALAQUIAS **Reconheceu** (51168e60-cd14-4e62-98a8-11717551ee6e) - Email: ana.beatriz@cielo.com.br - IP: 177.83.63.223 (b1533fdf.virtua.com.br porta: 37954) - **Geolocalização:** -23.117985 -46.55315 - Documento de identificação informado: 450.860.658-01 - DATE\_ATOM: 2025-04-04T10:56:42-03:00

### Hash do documento original

(SHA256):3c3fd51d9bfce149b7af33602ff22b327149843b4edbd34f87088d2a407f746  
(SHA512):bc1eef599d5118da7eb2709f38db1960082a2d8878226edce68137ea91b5e0483a3548a3581ea79e85630f880f4373ef9d1f5b039938647418a25815676fa175

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima



**Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign**  
**Integridade certificada no padrão ICP-BRASIL**  
Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme **MP 2.200-2/2001** e **Lei 14.063/2020**.

# PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

## 036 - Proc. 0103-25 - Meios de Pagamento

O documento acima foi proposto para assinatura digital através da plataforma de assinaturas do SEBRAE. Para verificar a autenticidade das assinaturas clique neste link

<https://assinaturadigital.sebrae.com.br/verificadorassassinaturas/#/search?codigo=4B-FB-58-59-22-E7-92-F3-AB-08-56-C1-92-3D-EC-2A-BF-9F-A0-A5> acesse o site

<https://assinaturadigital.sebrae.com.br/verificadorassassinuras/#/search> e digite o código abaixo:

**CÓDIGO:** 4B-FB-58-59-22-E7-92-F3-AB-08-56-C1-92-3D-EC-2A-BF-9F-A0-A5

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status é(são):

✓ **CARLOS EDUARDO DOMINGUES ALVES - 036.\*\*\*.\*\*-04** - 05/05/2025 14:43:33

**Status:** Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

**IP:** 200.\*\*\*.\*\*\*.\*\*0

✓ **Reinaldo Pedro Correa - 813.\*\*\*.\*\*-20** - 12/05/2025 12:28:09

**Status:** Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

**IP:** 131.\*\*\*.\*\*\*.\*\*6

✓ **Nelson de Almeida Prado Hervey Costa - 251.\*\*\*.\*\*-80** - 12/05/2025 16:57:16

**Status:** Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

**IP:** 191.\*\*\*.\*\*\*.\*\*3

✓ **Renata Andrade Daltro dos Santos - 884.\*\*\*.\*\*-72** - 13/05/2025 12:26:13

**Status:** Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

**IP:** 163.\*\*\*.\*\*\*.\*\*4

# PROTOCOLO DE TESTEMUNHA(S)

✓ **Douglas Barros Coutinho - 125.\*\*\*.\*\*-75** - 05/05/2025 13:04:26

**Status:** Assinado eletronicamente como testemunha, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

**IP:** 170.\*\*\*.\*\*\*.\*\*0

✓ **Alan Neiva - 352.\*\*\*.\*\*-36** - 08/05/2025 17:35:50

**Status:** Assinado eletronicamente como testemunha, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

**IP:** 163.\*\*\*.\*\*\*.\*\*6

