

**PREGÃO ELETRÔNICO P/ REGISTRO DE PREÇOS Nº 09/2024****PROCESSO Nº 000436/2026****ANEXO III - MINUTA****CONTRATO DE FORNECIMENTO – PESSOA JURIDICA****CONTRATO nº 000001/2026**

SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DE SÃO PAULO, doravante designado SEBRAE SP, entidade associativa de Direito Privado sem fins lucrativos, transformado em serviço social autônomo pelo Decreto nº. 99.570, de 9 de outubro de 1990, com sede Rua Vergueiro 1117, Aclimação, cep 01504-000, São Paulo, SP, inscrito no CNPJ sob o nº. 43.728.245/0001-42, neste ato representado por seus representantes legais; e ZELLO TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA doravante designada CONTRATADA, de natureza jurídica, sociedade limitada, com sede na SRTV Sul 701, Bloco A — Piso Principal — Centro Empresarial Brasília, Brasília/DF CEP 70340-000, registrada na Junta Comercial do Distrito Federal sob o NIRE 532.0116274-5 em 17/09/2002, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 05.340.845/0001-40.

DO FUNDAMENTO LEGAL

A presente contratação decorre de processo de licitação promovida pelo Pregão Eletrônico para Registro de Preços n.º 09/2024, com base no art. 7º, inciso IV do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema **SEBRAE**, aprovado pela Resolução CDN n.º 493/2023 e Despacho Homologatório que integram este contrato, além do Edital e seus anexos.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Contratação no modelo Ata de Registro de Preços, de empresa especializada para fornecimento de Subscrição de Plataforma para Hiperautomação de Processos denominada Mulesoft RPA no modelo SaaS (Software as a Service), juntamente com a prestação de serviços técnicos, e Implantação do Centro de Excelência em hiperautomação **SEBRAE SP**, por um período de 12 meses, de acordo com as especificações constantes no Edital Pregão Eletrônico 09/2024 e seus anexos,



conforme previsto no art. 27. §1 do RLCSS.



CLÁUSULA SEGUNDA – DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços deverão ser executados de acordo com as regras e procedimentos definidos no **Anexo – Especificações do Objeto**.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Apenas atividades que mostrarem a indispensabilidade da presença dos técnicos especializados da futura **CONTRATADA**, serão executados de forma presencial.

Parágrafo único. Nestes casos, os serviços serão prestados nas dependências no **SEBRAE SP**, em São Paulo – SP, sendo que serão fornecidos somente espaço físico e estrutura de internet pelo Sebrae SP. As demais necessidades para a execução dos serviços são de obrigação da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA QUARTA – DA ORDEM DE SERVIÇO

Os serviços serão solicitados por meio de Ordens de Serviços (OS), a serem emitidas pela Unidade de Tecnologia Corporativa (UTC) ou Unidade designada pela autoridade competente.

I. As Ordens de Serviços deverão obrigatoriamente identificar o serviço a ser realizado e o prazo de execução e serem preenchidas e assinadas pela fiscalização para validação.

II. Os pedidos serão feitos de acordo com a necessidade do **SEBRAE SP**, não obrigando o **SEBRAE SP** a realizá-los em sua totalidade. Não caberá à **CONTRATADA** qualquer tipo de indenização ou reparação neste sentido.

III. A **CONTRATADA** terá o prazo de 05 dias úteis, para dar o aceite na OS, iniciando a execução conforme estipulado.

IV. Existindo impedimentos que impactem na execução da demanda conforme previsto, a **CONTRATADA** deverá notificar imediatamente o **SEBRAE SP**, apresentando os impedimentos e possíveis soluções.

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DO SEBRAE

Sem prejuízo das disposições a serem previstas em contrato, o **SEBRAE SP** obriga-se a:

I. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**;



- II. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- III. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, nos termos da Instrução Normativa de Gestão dos Contratos do **SEBRAE SP**;
- IV. Notificar a **CONTRATADA** sobre a ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- V. recusar o recebimento do serviço em desacordo com as especificações constantes neste contrato e documentos que integram o presente, independente de transcrição;
- VI. atestar a fatura e encaminhá-la para pagamento.
- VII. Efetuar os pagamentos nos prazos e condições estabelecidos neste Contrato;
- VIII. enviar o termo de encerramento do contrato à **CONTRATADA** para assinatura, ao término do contrato.

CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Sem prejuízo das demais disposições contidas no edital, contrato e seus anexos, a **CONTRATADA** fica obrigada a:

- I. §1º Prazo, Suporte, Qualidade e Sustentabilidade
- II. Encontram-se descritos junto ao Anexo – Especificações do Objeto.
- III. Executar os serviços conforme especificações desta minuta do Edital e seus anexos.
- IV. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo gestor do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.
- V. Utilizar profissionais habilitados e com conhecimentos necessários para o desempenho dos serviços a serem e executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- VI. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, causados direta ou indiretamente ao **SEBRAE SP** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na prestação dos serviços, ficando o **SEBRAE SP** autorizado a descontar dos pagamentos devidos à **CONTRATADA** o valor correspondente aos danos sofridos.



- VII. Desempenho dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- VIII. Apresentar ao SEBRAE SP, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o prédio para a execução do serviço mantendo-os identificados por crachá.
- IX. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas do **SEBRAE SP**, incluindo os procedimentos de controle de acesso às dependências do **SEBRAE SP**, bem como a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a **CONTRATADA** relatar ao **SEBRAE SP** toda e qualquer ocorrência neste sentido.
- X. Relatar ao **SEBRAE SP**, imediatamente e por escrito, toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.
- XI. Manter, durante toda a vigência do contrato, compatibilidade com as obrigações assumidas e com todas as condições de habilitação - regularidade fiscal, jurídica e qualificação exigidas na contratação.
- XII. Abster-se de fazer qualquer menção por escrito ao nome ou tampouco divulgar a imagem do **SEBRAE SP** para fins de publicidade própria, sem sua prévia e expressa autorização, sob pena de responder judicialmente pela não observância do aqui disposto.
- XIII. Acatar as orientações do Gestor do Contrato, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e o atendimento das reclamações formuladas.
- XIV. Disponibilizar, durante toda a vigência do contrato, preposto para o bom andamento e cumprimento integral do objeto deste contrato.
- XV. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e prepostos, quando nas dependências do **SEBRAE SP**, ou em qualquer outro local onde estejam prestando os serviços, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor.



- XVI.** Elaborar e entregar ao SEBRAE SP, mensalmente, até o quinto dia útil após o fechamento do mês analisado, relatórios dos serviços executados, bem como dos serviços em andamento, com cronograma de atividades.
- XVII.** Responder por qualquer ação judicial movida por terceiros com base na legislação de proteção da propriedade intelectual, relacionada com os serviços objeto deste contrato.
- XVIII.** Responsabilizar-se, no âmbito administrativo e civil, objetivamente, por qualquer ato de seus prepostos, empregados ou não, lesivos ao **SEBRAE SP**, a exemplo de fraude, corrupção ou dolo.
- XIX.** Abster-se de utilizar, em todas as atividades relacionadas com a execução deste Instrumento, trabalho infantil, degradante ou forçado, bem como exigir que as referidas medidas sejam adotadas nos contratos firmados com os fornecedores de seus insumos.
- XX.** Adotar posturas que promovam a segurança no trabalho e o exercício da responsabilidade socioambiental.
- XXI.** Emitir faturas, notas fiscais, recibos, ordens de serviço e outros documentos contábeis de despesas em nome do **SEBRAE SP**, devidamente identificados com este instrumento.
- XXII.** Não registrar, divulgar, copiar, reproduzir, traduzir, modificar, desmontar, recriar mediante engenharia reversa ou de outra forma, utilizar, direta ou indiretamente, qualquer desses direitos, equipamentos, programas, dados, manuais, documentação técnica, materiais de suporte, informações correlatas, logotipos, marcas, patentes, insígnias ou símbolos sem a prévia e expressa aprovação do **SEBRAE SP**.
- XXIII.** Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao **SEBRAE SP**.
- XXIV.** Assinar termo de encerramento de contrato.

§ 2º Se houver ação trabalhista envolvendo os serviços prestados, a **CONTRATADA** adotará as providências necessárias para preservar o **SEBRAE SP** e mantê-lo a salvo de reivindicações, demandas, queixas ou representações de qualquer natureza e, não o conseguindo, se houver condenação, reembolsará o



SEBRAE SP das importâncias que este tenha sido obrigado a pagar, dentro do prazo improrrogável de dez dias úteis a contar da data do efetivo pagamento.

§ 3º Caso a licitante da solução não seja o fabricante, a licitante deverá apresentar documento que comprove estar autorizada a comercializar a Solução, bem como prestar serviços técnico especializados, em prazo de até 10 dias após assinatura do contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO VALOR DO CONTRATO E DA FORMA DE PAGAMENTO

O **SEBRAE SP** pagará a **CONTRATADA** o valor total de até **R\$ 1.802.000,00** (Um milhão, oitocentos e dois mil reais), conforme a planilha a seguir:

Item	Descrição	Unidade	Qtd	Vlr. Unit.	Vlr. Total
1	Mulesoft Automation (60.000 Credits) - Platinum Edition	Licença Ano	01	464.000,00	464.000,00
2	Mulesoft Automation Additional Credits (100 credits) - Platinum Edition – Sob Demanda	Pacote Unitário	500	774,00	387.000,00
3	Serviços Especializados - Sob Demanda	UST	3000	282,00	846.000,00
4	Treinamento Oficial do Fabricante para até 10 pessoas, Sob Demanda	Turma	01	65.000,00	65.000,00
5	Viagens do Fornecedor - despesas de deslocamento e que envolvam o pagamento de diárias, hospedagem e passagens.	Sob demanda	Verba Fixa	40.000,00	40.000,00

§ 1º Os pagamentos serão realizados em parcelas, de acordo com cada item demandado, sendo vedada a cessão de créditos decorrentes desta contratação, da seguinte forma:



- **Item n. 01** será pago em **parcela única**, após as devidas entregas previstas, bem como as validações e aferições dos serviços prestados autorizado pelo gestor contratual;
- **Item n. 02** será pago por pacote de crédito solicitado, **sob demanda**, após as devidas entregas previstas, bem como as validações e aferições dos serviços prestados autorizado pelo gestor contratual;
- **Item n. 03** será pago **sob demanda**, por valor unitário da UST multiplicado pelo quantitativo solicitado em cada Ordem de Serviços, após as devidas entregas previstas, bem como as validações e aferições dos serviços prestados autorizado pelo gestor contratual;
- **Item n. 04** será pago **sob demanda**, unitário por Turma multiplicado pelo quantitativo solicitado em cada Ordem de Serviços, após as devidas entregas previstas, bem como as validações e aferições dos serviços prestados autorizado pelo gestor contratual;
- **Item n. 05** será pago, a título de **reembolso**, sob demanda, por viagem autorizada solicitado via Ordem de Serviços, após realização da viagem, bem como as devidas comprovações previstas em normativos **SEBRAE SP**, bem como as validações pelo gestor contratual e demais unidades competentes do **SEBRAE SP**;

§ 2º Os pagamentos serão realizados no prazo de até 30 (trinta) dias, após o aceite do objeto, aqui representado pelo ateste das respectivas notas fiscais/faturas pelo **SEBRAE SP**, mediante ordem bancária creditada na conta corrente da **CONTRATADA**.

§ 3º A cada pagamento, a **CONTRATADA** deverá apresentar as Certidões de Regularidade Fiscal acompanhadas de suas respectivas autenticações, obtidas nos sítios que as emitirem, sendo o descumprimento dessa exigência ensejador de aplicação das penalidades descritas na Cláusula Penal deste instrumento.

§ 4º É vedada, também, a antecipação de pagamento.

§ 5º Todas as despesas de locomoção, acomodação, alimentação e mão-de-obra, dentre outras necessárias à execução do contratado, correrão por conta da



CONTRATADA, não ocasionando ao **SEBRAE SP** nenhum ônus de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços, bem como nenhum tipo de pagamento correspondente a horas extras, deslocamentos, adicionais noturnos ou encargos afins.

§ 6º As despesas realizadas em viagens com alimentação, hospedagem e locomoção local serão reembolsadas, observadas as disposições da Instrução Normativa do SEBRAE SP que dispõe sobre viagens nacionais e previamente autorizada pela Unidade demandante, mediante contra apresentação dos documentos após cada viagem, seguindo os critérios:

- I. Os comprovantes de despesas (Notas Fiscais/Recibos), quando emitidas em nome do **SEBRAE SP**, serão reembolsadas pelo valor integral.
- II. Os comprovantes de despesas (Notas Fiscais/Recibos), quando emitidas em nome da **CONTRATADA**, serão pagos mediante apresentação de Nota de Débito e incidirão os tributos devidos da prestação de serviço.

§ 7º As passagens aéreas serão emitidas pelo SEBRAE SP.

§ 8º Fica estimado o valor de até R\$ 40.000,00(Quarenta mil reais) para fazer face às despesas constantes nos itens supracitados relacionadas a viagens com alimentação, hospedagem e locomoção, conforme normativos vigentes do Sebrae.

§ 9º Serão suspensos os pagamentos se:

- I. os serviços, no ato da atestação, não estiverem sendo prestados de acordo com o proposto, aceito e contratado;
- II. as notas fiscais ou recibos contiverem incorreções, caso em que serão devolvidas, acompanhadas dos motivos de sua rejeição, contando-se, então, o prazo para pagamento a partir da reapresentação da nota devidamente corrigida, sem qualquer tipo de correção monetária.

§ 10º Quaisquer despesas decorrentes de transações bancárias correrão por conta da **CONTRATADA**.

§ 11º A **CONTRATADA** deverá arcar com o recolhimento de todos os tributos e contribuições federais, estaduais e municipais, devidos em decorrência do objeto deste contrato, exceto aqueles retidos pelo **SEBRAE SP** na forma da lei, devendo destacar as retenções tributárias devidas em suas Notas Fiscais/Faturas ou entregar



documentação que comprove a necessidade de não retenção de determinado(s) tributo(s).

§ 12º No caso de devolução de pagamento por inconsistência de dados bancários serão cobradas da **CONTRATADA** todas as despesas incorridas, quer sejam bancárias, de impostos e contribuições ou de retransmissão do pagamento.

§ 13º Os valores correspondentes a eventual aplicação de multa, pagamentos indevidos e/ou danos causados ao **SEBRAE SP**, serão descontados do crédito devido à **CONTRATADA** em favor do **SEBRAE SP**. Caso os valores sejam superiores ao crédito eventualmente existente, a diferença será cobrada administrativa ou judicialmente – no último caso, se necessário.

CLÁUSULA OITAVA – DA VIGÊNCIA

O prazo de vigência deste contrato é de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura, pelos representantes legais, podendo ser prorrogado por interesse das partes, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

- I. Os serviços tenham sido prestados regularmente;
- II. O **SEBRAE SP** mantenha interesse na realização do serviço;
- III. O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para o **SEBRAE SP**;
- IV. A **CONTRATADA** manifeste expressamente interesse na prorrogação.

§1º A **CONTRATADA** não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

§2º A prorrogação da vigência será formalizada, mediante justificativa da Unidade responsável, por termo aditivo específico, não podendo ultrapassar o limite máximo de 10 (dez) anos, incluídos o período inicial de vigência e suas eventuais prorrogações, nos termos do RLCSS.

CLÁUSULA NONA – DA CLÁUSULA PENAL

O descumprimento dos prazos e das condições estipulados para os serviços objeto deste contrato, a execução deficiente, parcial, irregular ou inadequada, a inexecução total injustificada, assim como a subcontratação parcial ou total implicarão, conforme o caso, aplicação das seguintes penalidades:



- I. advertência por escrito;
- II. multa de 1% (um por cento) do valor do contrato por dia, limitado a dez dias, no caso de atraso na execução ou descumprimento das condições estipuladas para os serviços, não ultrapassando dez por cento;
- III. multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da ordem de serviço no caso de execução deficiente, parcial, irregular ou inadequada;
- IV. multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, no caso de inexecução total, mais o ressarcimento integral dos valores pagos;
- V. rescisão unilateral do contrato, na hipótese de ocorrer:
 - A. o previsto nos itens III e IV;
 - B. a extrapolação dos dez dias previstos no item II, sem prejuízo do pagamento das respectivas multas;
- VI. multa de 10%(dez) por cento do valor total atualizado do contrato, sem prejuízo de pagar outras multas que lhe tenham sido aplicadas e de responder por perdas e danos que a rescisão ocasionar ao SEBRAE SP, no caso de rescisão do contrato por iniciativa da CONTRATADA, sem justa causa;
- VII. suspensão temporária do direito de licitar e contratar com o **SEBRAE SP**, por prazo de até cinco anos, a critério do **SEBRAE SP**, pela aplicação das penalidades acima;

§ 1º A falta da comprovação da regularidade fiscal pela **CONTRATADA** a cada pagamento, ensejará a aplicação das seguintes penalidades:

- I. advertência por escrito;
- II. multa de 1% (um por cento) sobre o valor da parcela paga, após 3 (três) advertências;
- III. rescisão unilateral do contrato pelo **SEBRAE SP**, após aplicação de 3 (três) multas.

§ 2º Aplicação da penalidade de suspensão do direito de contratar e licitar com o Sistema Sebrae, por prazo mínimo de 4 (quatro) e máximo de 6 (seis) anos, ocorrerá nas hipóteses descritas no artigo 43 do Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema Sebrae, quais sejam:

1. apresentar declaração ou documentação falsa exigida ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;



2. praticar ato fraudulento na execução do contrato;
3. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
4. praticar ato lesivo previsto no artigo 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

§3º O prazo máximo para recolhimento da multa aplicada será de até 10 (dez) dias úteis a contar do recebimento da intimação pela **CONTRATADA**

§ 4º As multas serão descontadas dos pagamentos a que a **CONTRATADA** fizer jus ou recolhidas diretamente à tesouraria do **SEBRAE SP**, no prazo de quinze dias corridos, contados a partir da data da comunicação, ou ainda, quando for o caso, cobradas judicialmente.

§ 5º Para a aplicação das penalidades aqui previstas, a **CONTRATADA** será notificada para apresentar defesa prévia, no prazo de cinco dias úteis, contados a partir da notificação.

§ 6º As penalidades previstas neste contrato são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

§ 7º As multas serão cobradas sem prejuízo da ação judicial cabível, podendo ensejar, inclusive, a rescisão do contrato por descumprimento de obrigação. A rescisão não isenta a **CONTRATADA** da ação judicial cabível, em caso de prejuízo ao **SEBRAE SP**.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO REAJUSTE

A **CONTRATADA** poderá requerer o reajuste dos valores contratados, depois de transcorrido o período de 12 (doze) meses, contados da data do início de sua vigência, pelo IPCA, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), mediante termo aditivo firmado entre as partes.

§ 1º A solicitação do reajuste para análise do SEBRAE SP deverá ocorrer mediante solicitação formal da **CONTRATADA** no momento do pedido de prorrogação do contrato, sob pena de preclusão, acompanhada da demonstração da alteração dos custos.

§ 2º O SEBRAE SP deverá se manifestar formalmente, indicando que os novos preços estão em conformidade com os de mercado e continuam vantajosos.

§ 3º Em caso de não haver mais o referido índice, será eleito em comum acordo pelas partes outro que tenha o mesmo grau de aceitação pelo mercado.



CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA RESCISÃO

Este contrato poderá ser rescindido de pleno direito, independentemente de notificação ou interpelação judicial, no caso de inadimplemento de qualquer de suas cláusulas ou suas condições, sujeitando a **CONTRATADA** às penalidades previstas neste Instrumento, e em especial de:

- I. não cumprimento ou cumprimento irregular de cláusulas pactuadas, especificações ou prazos;
- II. subcontratação total ou parcial do objeto deste contrato, a cessão ou transferência total ou parcial das obrigações., sem a anuência expressa do **SEBRAE SP**, mantida a responsabilidade da **CONTRATADA** perante o **SEBRAE SP**;
- III. paralisação dos serviços sem justa causa;
- IV. cometimento reiterado de falhas na execução deste contrato, registradas em advertência escrita;
- V. razões de interesse público de alta relevância e amplo conhecimento;
- VI. ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovado, impeditivo da execução deste contrato

§ 1º Nas hipóteses dos incisos I, II, III e IV, a **CONTRATADA** deverá reparar, integralmente, os prejuízos causados ao **SEBRAE SP**, independente da aplicação das penalidades previstas neste Instrumento, que poderão ser aplicadas no todo ou em parte, a critério exclusivo do **SEBRAE SP**.

§ 2º Rescindido este contrato por culpa da **CONTRATADA**, o **SEBRAE SP** entregará os serviços objeto deste Instrumento a quem julgar conveniente, sem qualquer consulta ou interferência da **CONTRATADA**, que responderá, nas formas legal e contratual, pela infração ou pela execução inadequada que tenha dado causa à rescisão.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA DENÚNCIA

As partes poderão, a qualquer tempo, ante a falta de interesse das partes contratantes na continuidade na prestação dos serviços, denunciar este contrato, manifestando-se por escrito, com antecedência mínima de 120 (cento e vinte) dias, sem que, em razão dessa prerrogativa, recebam qualquer tipo de indenização.



- I. Antes do encerramento do prazo a que se refere o caput, deverão ser quitadas todas as pendências provenientes deste contrato.
- II. Encerrada a vigência do contrato, a Unidade gestora emitirá o termo de encerramento do contrato, dispensada a assinatura do contratado quando a denúncia for por iniciativa do **SEBRAE SP**.
- III. No caso do encerramento do contrato por acordo entre as partes, deverá ser providenciado o instrumento de distrato, contendo a quitação plena de ambas as partes.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA GARANTIA CONTRATUAL

A **CONTRATADA** deverá apresentar ao **SEBRAE SP**, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da data de entrega da via assinada do Contrato, comprovante de prestação de garantia, que cubra todo o prazo contratual acrescido de 90 (noventa) dias, correspondente ao percentual de **5% (cinco por cento)** do valor global estimado para a contratação, podendo optar por caução em dinheiro, fiança bancária ou seguro garantia.

§1º A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- I. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- II. Multas moratórias e punitivas aplicadas pelo **SEBRAE SP** à **CONTRATADA**;
- III. Prejuízos diretos causados ao **SEBRAE SP** decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato; e
- IV. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela **CONTRATADA**, quando couber.

§2º Em caso de renovação da vigência do contrato, prorrogação de prazo, reajustes e repactuações e demais alterações ao contrato formalizadas por termo aditivo e que alterem os valores ou condições da garantia contratual prestada, esta deverá ser renovada / complementada em até 10 (dez) dias contados do 1º dia útil subsequente à assinatura do Termo Aditivo, mantendo-se o percentual de 5% (cinco por cento) sobre o valor do contrato.



§3º O prazo de apresentação da garantia contratual poderá ser prorrogado mediante solicitação formal da **CONTRATADA** acompanhada da justificativa que será avaliada pelo gestor do contrato.

§4º A garantia escolhida deverá ser integralizada sempre que dela for deduzido o valor da multa contratual ou valores relativos ao não cumprimento de obrigações contratuais assumidas.

§5º A garantia escolhida pela **CONTRATADA** poderá ser substituída por outra no decorrer da execução do contrato, com a anuência do **SEBRAE SP**, observadas as modalidades do caput.

§6º A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 5% (cinco por cento).

§7º O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza o **SEBRAE SP** a promover o bloqueio dos pagamentos devidos à **CONTRATADA**, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, a título de garantia.

1. O bloqueio não gera direito a nenhum tipo de compensação financeira à **CONTRATADA**;
2. A **CONTRATADA**, a qualquer tempo, poderá substituir o bloqueio efetuado por quaisquer das modalidades de garantia previstas no caput; e
3. O valor da multa moratória decorrente do atraso da entrega da garantia poderá ser glosado de pagamentos devidos à **CONTRATADA**.

§8º Será considerada extinta a garantia com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do **SEBRAE SP**, mediante termo circunstanciado, de que a **CONTRATADA** cumpriu todas as cláusulas do contrato.

§9º Em caso de redução no valor do contrato, está autorizado o levantamento da parcela excedente da garantia contratual apresentada na modalidade caução em dinheiro, acrescido da atualização monetária; o endosso na modalidade seguro-garantia ou a nova estipulação de fiança na modalidade fiança bancária, com o valor da garantia atualizado.



§10 Para efeitos da execução da garantia, os inadimplementos contratuais deverão ser comunicados pelo **SEBRAE SP** à **CONTRATADA** e/ou à Instituição Garantidora, no prazo de até 90 (noventa) dias após o término de vigência do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – FISCALIZAÇÃO

O gerente da UTC - Unidade Tecnologia Corporativa designará um analista técnico para exercer a função de gestor do contrato, a quem caberá a gestão e fiscalização sobre o fornecimento objeto deste contrato, cabendo-lhe decidir pela aceitação ou não das soluções e dos produtos apresentados, exigindo o fiel cumprimento de todos os requisitos deste contrato e da proposta apresentada pela **CONTRATADA**, além das demais atribuições previstas no Guia de Procedimentos de Gestão de Contratos do Sebrae-SP.

§1º A **CONTRATADA** obriga-se a fornecer ao **SEBRAE SP** toda e qualquer informação que lhe seja solicitada sobre o objeto deste contrato, bem como a facilitar a fiscalização no fornecimento dos produtos contratados.

§2º A fiscalização do **SEBRAE SP** não diminui nem substitui a responsabilidade da **CONTRATADA**, decorrente das obrigações aqui assumidas.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO SIGILO

A **CONTRATADA** compromete-se a:

- I. não utilizar a marca **SEBRAE SP** ou qualquer material desenvolvido pelo **SEBRAE SP** para seus produtos e seus programas, assim como os dados dos clientes a que tenha acesso no decorrer das atividades inerentes a este contrato, em ações desenvolvidas pela **CONTRATADA** fora do âmbito de atuação deste Instrumento;
- II. tratar todas as informações a que tenha acesso em função deste contrato em caráter de estrita confidencialidade, agindo com diligência para evitar sua divulgação verbal ou escrita, ou permitir o acesso, seja por ação seja omissão, a qualquer terceiro;
- III. só divulgar informações acerca da prestação dos serviços objeto deste contrato que envolvam o nome do **SEBRAE SP** mediante sua prévia e expressa autorização;



IV. manter, por si, por seus prepostos e seus contratados, irrestrito e total sigilo sobre quaisquer dados que lhe sejam fornecidos em decorrência deste contrato, sobretudo quanto à estratégia de atuação do **SEBRAE SP**.

Parágrafo único. Além das penalidades previstas neste Contrato, a infração ao disposto nesta Cláusula, a qualquer tempo, sujeitará a **CONTRATADA** às indenizações por perdas e danos previstas na legislação ordinária, independentemente da rescisão imediata deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA ANTICORRUPÇÃO

As partes concordam que executarão as obrigações contidas neste contrato de forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis, incluindo a Lei Anticorrupção brasileira, n.º 12.846/13, e o Código de Ética do Sistema **SEBRAE SP**.

§1º A **CONTRATADA** assume que é expressamente contrária à prática de atos que atentem contra o patrimônio e a imagem do Sistema **SEBRAE SP**.

§2º 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 de qualquer país, 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.

§3º Neste ato a **CONTRATADA** compromete-se a informar ao **SEBRAE SP** sobre qualquer caso de corrupção que venha a ser envolvida, assim como de qualquer das pessoas referidas no caput, ainda que na condição de investigados e mesmo que não tenha divulgação na mídia.

§4º A **CONTRATADA** obriga-se a denunciar ao **SEBRAE SP**, por meio de seu canal de denúncia (www.sebrae.com.br/ouvidoria) quaisquer atos ocorridos ou relacionados à execução deste Contrato que contrariem às disposições previstas nesta cláusula em especial, mas não apenas, quando envolverem condutas de colaboradores do **SEBRAE SP**.



§5º Quaisquer situações que possam configurar conflito de interesses, reais ou aparentes, assim entendidas como àquelas que afetem ou possam vir a afetar a execução impessoal, transparente e proba, bem como o interesse primário deste Contrato, com ou sem impacto econômico, devem ser imediatamente comunicadas à Gestora do Contrato ou, caso envolva este, por meio dos canais referidos no parágrafo anterior.

§6º 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.

§7º O descumprimento das determinações previstas nesta cláusula poderá acarretar a rescisão do presente Contrato, sem prejuízo à aplicação das multas e indenizações previstas na legislação em vigor.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA PROTEÇÃO DE DADOS

A **CONTRATADA**, por si e por seus colaboradores, obriga-se, a atuar no presente Contrato em conformidade com a Legislação vigente sobre proteção de dados relativos a uma pessoa física (“Titular”) identificada ou identificável (“Dados Pessoais”) e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria.

§1º A **CONTRATADA** seguirá as instruções recebidas pelo **SEBRAE SP** em relação ao tratamento dos Dados Pessoais, além de observar e cumprir as normas legais vigentes aplicáveis, devendo a **CONTRATADA** garantir sua licitude e idoneidade, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente possa causar, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis.

§2º A **CONTRATADA** deverá corrigir, completar, excluir e/ou bloquear os Dados Pessoais, caso seja solicitado pelo **SEBRAE SP**.

§3º A **CONTRATADA** deverá notificar o Encarregado de Proteção de Dados do **SEBRAE SP** sobre as reclamações e solicitações dos Titulares de Dados Pessoais originadas em virtude de Tratamento de Dados Pessoais fruto deste Contrato, bem como tratar todos os Dados Pessoais como confidenciais.



§4º A CONTRATADA, incluindo todos os seus colaboradores, compromete-se a tratar todos os Dados Pessoais como confidenciais, exceto se já eram de conhecimento público sem qualquer contribuição da **CONTRATADA**, ainda que este Contrato venha a ser resolvido e independentemente dos motivos que derem causa ao seu término ou resolução.

§5º A CONTRATADA compromete-se a adotar medidas, ferramentas e tecnologias necessárias para garantir a segurança dos dados e cumprir com suas obrigações, sempre considerando o estado da técnica disponível e o nível de segurança necessário.

I. A **CONTRATADA** deverá cumprir com os requisitos das medidas de segurança técnicas e organizacionais para garantir a confidencialidade por meio de pseudonimização ou criptografia dos Dados Pessoais, inclusive no seu armazenamento e transmissão.

II.A **CONTRATADA** compromete-se a utilizar tecnologias visando à proteção das informações em todas as comunicações com compartilhamentos de Dados Pessoais pela **CONTRATADA** ao **SEBRAE SP**.

III.A **CONTRATADA** deverá manter registro das operações de tratamento de Dados Pessoais que realizar, bem como implementar medidas técnicas e organizacionais necessárias para proteger os dados contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a comunicação ou difusão ou o acesso não autorizado, além de garantir que o ambiente (seja ele físico ou lógico) utilizado por ela para o tratamento de Dados Pessoais sejam estruturados de forma a atender os requisitos de segurança, aos padrões de boas práticas e de governança e aos princípios gerais previstos em Lei e às demais normas regulamentares aplicáveis.

§6º A CONTRATADA deverá realizar o registro de todas as atividades realizadas em seus sistemas/ambientes (“Registros”) que realizem tratamento de Dados Pessoais sob determinação do **SEBRAE SP**, de modo a permitir a identificação de quem as realizou. Tais Registros deverão conter, no mínimo:

1. Ação;
2. Identificação de usuários do sistema;
3. Dados de IP no momento da ação;



4. Data/hora da ação, com referência UTC (Universal Time Coordinated), sendo que os relógios de seus sistemas estão sincronizados com a hora legal brasileira e de acordo com o protocolo NTP (ntp.br) de sincronização dos relógios; e
5. Session ID da conexão utilizada.

§7º A CONTRATADA somente poderá subcontratar qualquer parte dos Serviços que envolvam o tratamento de Dados Pessoais para um ou mais terceiros (“Suboperadores”) mediante consentimento prévio e por escrito do **SEBRAE SP**. Neste caso, a **CONTRATADA** 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.

§8º 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 ao **SEBRAE SP** relatórios sobre esses controles sempre que solicitado por ela.

§9º A CONTRATADA deverá notificar o **SEBRAE SP** em até 24h (vinte e quatro) horas (i) de qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais; (ii) de qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao tratamento dos Dados Pessoais; (iii) de qualquer violação de segurança na **CONTRATADA** ou nos seus Suboperadores; (iv) de qualquer exposições ou ameaças em relação à conformidade com a proteção de Dados Pessoais; (v) ou em período menor, se necessário, de qualquer ordem de Tribunal, autoridade pública ou regulador competente.

§10 A CONTRATADA compromete-se a auxiliar o **SEBRAE SP**:

- I. com a suas obrigações judiciais ou administrativas, de acordo com a Lei de Proteção de Dados Pessoais aplicável, 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.



§11 O presente Contrato não transfere a propriedade ou controle dos dados do **SEBRAE SP** ou dos seus clientes, inclusive Dados Pessoais, para a **CONTRATADA** (“Dados”). Os Dados gerados, obtidos ou coletados a partir da prestação dos Serviços ora contratados são e continuarão de propriedade do **SEBRAE SP**, inclusive sobre qualquer novo elemento de Dados, produto ou subproduto que seja criado a partir do tratamento de Dados estabelecido por este Contrato.

§12 Todo e qualquer tratamento de dados fora do Brasil, depende de autorização prévia e por escrito pelo **SEBRAE SP** à **CONTRATADA**.

§13 Sempre que Dados ou Registros forem solicitados pelo **SEBRAE SP** 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 norma aplicável ou o pedido de autoridade competente assim o exija. Caso a **CONTRATADA** receba diretamente alguma ordem judicial para fornecimento de quaisquer Dados, deverá comunicar ao **SEBRAE SP** antes de fornecê-los, se possível.

§14 O **SEBRAE SP** não autoriza 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.

§15 A **CONTRATADA** se compromete a devolver todos os Dados que vier a ter acesso, em até 30 (trinta) dias, nos casos em que (i) o Contrato for rescindido; ou (ii) com o término do presente Contrato. Em adição, a **CONTRATADA** não deve guardar, armazenar ou reter os Dados por tempo superior ao prazo legal ou necessário para a execução do presente Contrato.

§16 Caso os Dados da **CONTRATADA** estejam contidos em um banco de Dados, além de restituir este banco de Dados de inteira propriedade do **SEBRAE SP** em qualquer hipótese de extinção deste instrumento, a **CONTRATADA** deverá remeter em adição o dicionário de dados que permita entender a organização do banco de Dados, em até 10 (dez) dias ou em eventual prazo acordado entre as Partes.

§17 Fica assegurado ao **SEBRAE SP**, nos termos da lei, o direito de regresso em face da **CONTRATADA** diante de eventuais danos causados por esta em decorrência do descumprimento das obrigações aqui assumidas em relação a Proteção dos Dados.

§18 A **CONTRATADA**, sempre que tiver dúvidas ou necessidades de esclarecimentos, bem como solicitações específicas, em relação ao tratamento de seus dados pessoais, pode buscar entrar em contato com o Encarregado de Proteção de Dados



Pessoais do **SEBRAE SP** por meio do e-mail dpo@sebraesp.com.br

§19 A **CONTRATADA** reconhece e aceita que o **SEBRAE SP** tem o direito de realizar auditoria, por si ou por terceiro indicado pelo **SEBRAE SP**, de forma presencial ou remota com a finalidade de verificar a conformidade da **CONTRATADA** quanto à legislação de proteção de dados aplicável.

§20 O **SEBRAE SP** terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da **CONTRATADA** com as obrigações de Proteção de Dados Pessoais, sem que isso implique em qualquer diminuição de responsabilidade que a **CONTRATADA** possui perante a Lei e este Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – OBSERVÂNCIA DA POLÍTICA DE SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

A **CONTRATADA** obriga-se à aceitação e ao cumprimento da Política de Segurança de Tecnologia de Informação e Comunicação do **SEBRAE SP**, bem como dos seus documentos complementares.

§ 1º A **CONTRATADA** compromete-se a:

- 1.preservar a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade das informações obtidas durante a vigência da relação jurídica com o **SEBRAE SP**, mesmo após o seu término;
- 2.manter sigilo sobre o ambiente do **SEBRAE SP** e os ativos de informação fornecidos;
- 3.informar imediatamente ao gestor do contrato que comunicará à Unidade de Tecnologia Corporativa – UTC a respeito de qualquer falha, incidente ou anormalidade dos ativos de Tecnologia de Informação e Comunicação do **SEBRAE SP**;
- 4.agir de forma responsável em relação aos recursos alocados para o desenvolvimento das atividades previstas.

§ 2º Os recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação, assim como os softwares trazidos pela **CONTRATADA** para o **SEBRAE SP**, são de exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA**.

§ 3º A violação a esta cláusula resultará em medidas cabíveis, inclusive judiciais, além das previstas na cláusula penal deste instrumento.



CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA SUBCONTRATAÇÃO

A **CONTRATADA** poderá subcontratar qualquer parte dos Serviços que envolvam o tratamento de Dados Pessoais para um ou mais terceiros (“Suboperadores”) mediante consentimento prévio e por escrito do SEBRAE SP, que por sua especialização, requeiram o emprego de profissionais especialmente qualificados, em comum acordo com a fiscalização.

§ 1º A **CONTRATADA** poderá subcontratar qualquer parte dos Serviços que envolvam o tratamento de Dados Pessoais para um ou mais terceiros (“Suboperadores”) mediante consentimento prévio e por escrito do SEBRAE SP, que por sua especialização, requeiram o emprego de profissionais especialmente qualificados, em comum acordo com a fiscalização.

§ 2º Os serviços subcontratados, caso não satisfaçam os projetos e/ou as especificações, serão impugnados pela fiscalização, cabendo à **CONTRATADA** todo o ônus decorrente de sua reexecução direta ou por empresa devidamente qualificada, capacitada e de reconhecida idoneidade.

§ 3º A responsabilidade pela contratação dos serviços permanecerá sempre com a **CONTRATADA**.

§ 4º Somente será permitida, a critério da **CONTRATANTE**, a subcontratação de serviços do próprio do fabricante da solução Mulesoft para o item previstos neste instrumento.

§ 5º A subcontratação de outros serviços/fornecimentos pela **CONTRATADA**, ou de parte deles, será considerada inadimplemento contratual e permitirá:

1. solicitar a imediata paralisação dos serviços/fornecimentos ou de parte deles;
2. exigir a desmobilização imediata da subcontratada;
3. aplicar as penalidades previstas no contrato;
4. solicitar a rescisão do contrato.

§ 6º A vinculação de profissionais em modelos de contratações distintas daquela prevista na Consolidação das Leis de Trabalho – CLT, não são consideradas subcontratações, desde que não haja transferência do objeto do contrato, tampouco da responsabilidade pela execução ou gestão da execução dos objetos contratuais e que o modelo de vinculação esteja previsto na legislação vigente.



CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

A CONTRATADA deverá apresentar em um prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias antes do término da vigência do contrato, um plano para transferência de conhecimentos e tecnologias a ser aprovado pelo SEBRAE SP, para próxima empresa que vier a prestar os mesmos serviços ao SEBRAE SP e/ou para empregados do próprio SEBRAE SP. Neste prazo, consideram-se 90 (noventa) dias para a execução do plano e os últimos 30 (trinta) dias para a verificação da qualidade da transição. Entende-se por qualidade da transição a avaliação de conformidade dos serviços prestados para garantia da transferência de conhecimentos.

- I. O plano de transferência deverá conter, pelo menos, a revisão de toda a documentação gerada de todos os serviços prestados, acrescidos de outros documentos que, não sendo artefatos previstos em metodologia, sejam adequados ao correto entendimento do serviço executado, e necessariamente capacitações, que deverão ocorrer no período de execução do plano, aos empregados do SEBRAE SP e/ou para a próxima empresa que vier a prestar os mesmos serviços ao SEBRAE SP.
- II. Os serviços prestados na execução do plano de transferência de conhecimentos e tecnologias estão incluídos nos serviços ora contratados, não cabendo ao SEBRAE SP qualquer remuneração adicional.
- III. As falhas identificadas no período final de verificação da qualidade da transição, como a não cooperação ou retenção de qualquer informação ou dados solicitados pelo SEBRAE SP, que venham a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, poderão ensejar aplicação das sanções previstas na Cláusula Penal do contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DOS DIREITOS AUTORAIS E PATRIMONIAIS

A **CONTRATADA** cede, de forma total e definitiva, em caráter irrevogável e irretratável, a titularidade dos direitos autorais patrimoniais do objeto deste contrato, com exceção dos licenciamentos adquiridos, com observância aos preceitos da Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998, de forma que o **SEBRAE SP** possa deles dispor para todo e qualquer fim, independentemente de qualquer remuneração especial ou adicional àquela ajustada neste Contrato.



1. Compreendem-se nesta cessão a transferência da titularidade dos direitos autorais patrimoniais decorrentes do objeto deste contrato, por meio da qual o **SEBRAE SP** poderá exercer, da forma como melhor lhe aprouver, seja total ou parcialmente, o direito de fruir e dispor, por qualquer modalidade, de reprodução parcial ou integral, edição, adaptação, atualização, modificação e quaisquer outras transformações, no todo ou em parte, como obra integrante de outra ou não. Terá igualmente direito de edição, publicação, reprodução, por qualquer processo ou técnica, tradução para qualquer idioma, comunicação direta e/ou indireta da obra ao público, mediante cabo, fibra ótica, satélite, ondas ou qualquer outro sistema que permita ao usuário realizar a seleção da obra ou a produção para percebê-la em tempo e lugar previamente determinados por quem formula a demanda e nos casos em que o acesso a obras ou produções se faça por qualquer sistema que importe em pagamento pelo usuário, assim como inclusão em base na Internet, base de dados, de publicação compartilhamento e distribuição na Rede de Internet inclusive nas redes Sociais. Dentre os direitos cedidos, incluem-se de alteração do título, de utilização no Brasil e no exterior.
2. A **CONTRATADA** fica obrigada, sob pena de exclusiva responsabilidade civil, pela obtenção da cessão dos direitos autorais patrimoniais junto ao(s) autor(es) dos trabalhos intelectuais. Se a obra for feita em coautoria deverá ter o consentimento dos coautores.
3. A **CONTRATADA** deverá apresentar a **SEBRAE SP**, na conclusão do contrato, cópias do(s) CONTRATO(S) DE CESSÃO DE DIREITOS AUTORAIS PATRIMONIAIS firmado(s) por ela com o(s) autor(res) contemplando os direitos previstos no §1º, visando atender os procedimentos previstos na Lei nº. 9.610/98
4. Fica estabelecido pelas partes que o nome(s) do(s) autor(es) constará nos créditos da obra em toda a sua forma de exploração.
5. O disposto no §3º não prejudicará a prerrogativa do **SEBRAE SP** quanto à propriedade da titularidade dos direitos autorais patrimoniais transferidos pela **CONTRATADA** nos termos estipulados nesta Cláusula, que se presume amplo em relação à(s) obra(s) integrante(s) do objeto.
6. A cessão é exclusiva sendo vedada a utilização e/ou divulgação da obra pela **CONTRATADA** em qualquer mídia ou modalidade existente.



CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas com a execução deste Contrato correrão da seguinte forma:

Projeto: 00051 – Sistemas e Aplicações

Ação: 00001 – Sistemas e Aplicações

Natureza contábil e Código do Produto:

Item Objeto	Descrição Item Objeto	Código do Produto
1	Mulesoft Automation (60.000 Créditos) - Platinum Edition	16039 LICENÇA DE USO DE SOFTWARE (03.06.06)
2	Mulesoft Automation Adicional Créditos (100) - Platinum Edition	16039 LICENÇA DE USO DE SOFTWARE (03.06.06)
3	Serviços Especializados	16040 DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARE DE TERCEIROS (03.06.05)
4	Serviços de Treinamento	42487 TREINAMENTO PRESENCIAL DA EQUIPE INTERNA(03.10.04)
5	Viagens do Fornecedor - despesas de deslocamento e que envolvam o pagamento de diárias, hospedagem e passagens.	20133 VIAGENS NACIONAIS – TERCEIROS (03.23.04)

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

O presente contrato poderá ser alterado por meio de termo aditivo, para complementação, acréscimo ao objeto, observado o limite de 50% (cinquenta por cento) do objeto do contrato, ou supressão nos limites estabelecidos por acordo entre as partes, quando aplicável, desde que devidamente justificado pela Unidade responsável e autorizado pela autoridade competente do SEBRAE SP.



§ 1º Os acréscimos e supressões devem ser sempre calculados sobre o valor inicial atualizado do contrato.

§ 2º Não são consideradas alterações contratuais e podem ser realizadas por simples apostila:

1. variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços previsto no próprio contrato;
2. atualizações, compensações ou penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento previstas no contrato;
3. alterações na razão ou na denominação social do contratado;
4. alteração do responsável pelo acompanhamento da execução contratual;
5. prorrogações de vigência previstas nos contratos;
6. adequações derivadas de erro material.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – VEDAÇÃO DA CESSÃO DE CRÉDITO

Fica a **CONTRATADA** proibida de dar em garantia de operação de empréstimo junto a qualquer instituição financeira, em “cessão fiduciária”, os direitos de créditos advindos do presente contrato de prestação de serviços.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DAS INCIDÊNCIAS FISCAIS

Os impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais e parafiscais que sejam devidos em decorrência, direta ou indireta, deste contrato ou de sua execução, serão de exclusiva responsabilidade do contribuinte assim definido na norma tributária, sem direito a reembolso.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - DA INEXISTÊNCIA DE IMPEDIMENTO

A assinatura deste contrato importa na afirmativa, pela **CONTRATADA**, da inexistência de impedimento de qualquer natureza para o estabelecimento da relação jurídica com o **SEBRAE SP**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA – DOS ANEXOS

Constituem parte integrante deste contrato, independentemente de transcrição, a proposta apresentada pela **CONTRATADA** e demais documentos que integram o processo de contratação.

Parágrafo único. Havendo divergências entre as disposições contidas nos documentos referidos no caput desta cláusula, de natureza técnica, e as disposições



deste contrato, prevalecerão aquelas sobre estas, salvo na ocorrência de erro material, quando serão adotadas as providências necessárias às correções.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA – DO FORO

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.

E por estarem de acordo, as partes expressamente concordam em utilizar e reconhecem como válida a plataforma de assinaturas do SEBRAE SP: <https://www.assinaturadigital.sebrae.com.br/portal/#/> , admitindo válidas as assinaturas realizadas eletronicamente, na presença das testemunhas abaixo assinadas.

São Paulo, 02 Abril 2026.

Pelo SEBRAE SP:

Pela CONTRATADA:

Testemunhas:

1ª.

2ª.

NOME:

NOME:

CPF:

CPF:



Anexo - Especificação Técnica

PROCESSO 0436/2026

1. OBJETO

1.1 Contratação no modelo Ata de Registro de Preços, de empresa especializada para fornecimento de Subscrição de Plataforma para Hiperautomação de Processos denominada Mulesoft RPA no modelo SaaS (Software as a Service), juntamente com a prestação de serviços técnicos, e Implantação para hiperautomação no Sebrae/SP, por um período de 12 meses, de acordo com as especificações constantes deste instrumento, conforme previsto no art.27. §1 do RLCSS.

2. JUSTIFICATIVA

2.1 A Plataforma para Hiperautomação de Processos denominada Mulesoft RPA no modelo SaaS (Software as a Service) é estratégica para a operação do Sebrae/SP, pois permite adquirir uma solução digital com a finalidade de proporcionar o fim de tarefas repetitivas e manuais de forma eficiente, reduzindo os esforços humanos necessários com vistas a modernização dos seus processos visando um funcionamento harmonioso e menos propenso a lapsos para atuar em diversos processos utilizados pelo SEBRAE/SP que processam e fazem a ingestão de dados entre diferentes sistemas e fontes de dados que compõe o cenário tecnológico.

2.2 Tal solução proporcionará a criação de robôs (bots) que irão atuar como uma força de trabalho digital, com tarefas antes realizadas por humanos, de forma repetitiva, serão desenhadas, implementadas e automatizadas para poderem ser executadas pelos bots 24 horas por dia durante 7 dias da semana.

2.3 Neste sentido, a solução viabilizará adicionalmente a capacidade de gerenciar toda a força de trabalho digital (bots), suas tarefas, tempo de execução, falhas e performance de forma contínua e centralizada. Isso inclui a capacidade de controlar e monitorar as trocas de dados entre diferentes sistemas e soluções tecnológicas em uso, sejam dados em tela de Sistemas ou Planilhas em Excel, Documentos Word, PDF e outros, minimizando o fluxo de dados em operações por diferentes plataformas externas que além de demandar um maior esforço operacional para tracionar e entender esses sistemas, tendem a perder eficiência e trazer riscos quanto a exposição de dados, bem como erros humanos. Uma centralização traz a confiabilidade e segurança do processo, já que além de garantir o desempenho, possibilitará identificar todos os eventos que possam estar relacionados em um só os fluxos de trabalhos.

2.4 A implementação de uma solução digital para realizar tais processos, além da eficiência operacional, também proporcionará recursos avançados de segurança de dados, que é algo crucial para a proteção de informações sensíveis durante o processo administrativo e comercial do SEBRAE/SP entre as diversas soluções utilizadas. Este enfoque em segurança visa diminuir os riscos de violações de segurança, assegurando uma maior conformidade as normas usando dados consolidados que estão dentro de uma gestão centralizada, sendo assim, será possível reforçar as regras de forma mais prática, reduzindo esforços e a entrada de potenciais ataques ou violações de segurança. Proporcionando um ambiente com maior produtividade, segurança e conformidade aos processos e procedimentos adotados pelo SEBRAE/SP.

3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

3.1 **Serviços Alvo da Contratação.**

Item	Descrição	Unidade	Qtd
1	Mulesoft Automation (60.000 Credits) - Platinum Edition	Licença Ano	01
2	Mulesoft Automation Additional Credits (100 credits) - Platinum Edition– Sob Demanda	Pacote Unitário	500
3	Serviços Especializados – Sob Demanda	UST	3000
4	Treinamento Oficial do Fabricante para até 10 pessoas – Sob Demanda	Turma	01



5	Viagens do Fornecedor - despesas de deslocamento e que envolvam o pagamento de diárias, hospedagem e passagens.	Sob demanda	R\$40.000,00
---	---	-------------	--------------

Tabela 1 – Serviços Alvo da Contratação

3.2 Definição do Ciclo de Vida para o desenvolvimento dos projetos

3.2.1 A **CONTRATADA** deverá disponibilizar em nuvem ambiente com a solução tecnológica para atender o presente projeto e em conformidade com os termos, condições, especificações e demais exigências previstas no Termo de Referência e demais anexos.

3.2.2 A **CONTRATADA** deverá possuir um plano de controle baseado em nuvem para as automações;

3.2.3 A **CONTRATADA** deverá possuir ferramenta de gravação das etapas para a fase de construção, que registre automaticamente as etapas de ações no ambiente, de forma a viabilizar assertividade no levantamento dos fluxos passivos de automação;

3.2.4 A **CONTRATADA** deverá possuir ferramenta de criação das automações, que permita especificar as etapas do processo, adicionar lógica e executar testes;

3.2.5 A **CONTRATADA** deverá possuir ferramenta que viabilize a gestão das funções de usuários, permissões e segurança, e atenda no mínimo, a implementação de restrições de usuários como executar ações em visualizações, edição de dados, tomada de decisões, análise de dados, monitoramento de uso e desempenho do fluxo de processos, bem como relatar usuários quanto a operacionalização e operações dos fluxos.

3.2.6 As Ordens de Serviços (OSs) para contratação de subscrição da Solução ofertada serão abertas de acordo com a real necessidade do SEBRAE/SP, sendo o volume total previsto neste instrumento mera estimativa, não restando obrigação do SEBRAE/SP em contratação do seu volume total.

3.2.7 A **CONTRATADA** terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinatura da Ordem de Serviço (OS).

3.2.8 A **CONTRATADA** terá o prazo de até 10 (dez) dias corridos, contados a partir da data de assinatura da Ordem de Serviço (OS), para ativar as subscrições na Solução ofertada.

3.2.9 O SEBRAE/SP poderá solicitar as subscrições a qualquer momento durante a vigência do contrato.

3.2.10 A responsabilidade de manter o ambiente da nuvem, bem como quaisquer soluções adicionais para o perfeito funcionamento será da **CONTRATADA**.

3.2.11 A responsabilidade de atualização ou correção da solução ofertada será da **CONTRATADA**.

3.2.12 A **CONTRATADA** deverá seguir as normativas de gestão de acesso e segurança da Informação e Comunicação do SEBRAE/SP.

3.3 Da Execução dos Serviços

3.3.1 Para fins de adequação da execução contratual e dimensionamento do esforço, a empresa terá 60 (sessenta) dias para adaptação, período em que não serão aplicados indicadores de qualidade ou acordos de níveis de serviços.

3.3.2 A Execução começa com a realização da Reunião de Início dos Serviços (Reunião de “kick-off”) em até 48 (quarenta e oito) horas úteis a partir da data de assinatura do contrato e notificação do SEBRAE/SP por meio de agendamento desta reunião, podendo ser remota, virtual, conforme necessidade do SEBRAE/SP, com a presença do PREPOSTO da **CONTRATADA** e GESTOR do SEBRAE/SP.

3.3.3 Na reunião de Kick-off deverá ser alinhada as expectativas do projeto e, em até 05 (cinco) dias úteis a **CONTRATADA** deverá apresentar um Plano de Trabalho a ser aprovado pelo SEBRAE/SP, contendo cronograma



detalhado, matriz de comunicação do projeto, com identificação dos membros da equipe, apresentação de riscos e estratégia de mitigação, metodologia a ser utilizada para o desenvolvimento do projeto, além dos artefatos relacionados à gestão do projeto.

3.3.4 Após a aprovação do Plano de Trabalho e a respectiva emissão da Ordem de Fornecimento pelo SEBRAE/SP a **CONTRATADA** terá o prazo máximo de 20 dias úteis, para a disponibilização de acesso a solução.

3.3.5 Para o planejamento e controle rotineiro da execução da prestação de serviços, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar um PREPOSTO devidamente qualificado. No momento da assinatura do contrato, deverá ser apresentada documentação do PREPOSTO indicado pela **CONTRATADA**, a qual deve comprovar as exigências e obrigações descritas neste instrumento: Experiência mínima de 05 (cinco) anos em gestão de contratos administrativos de Tecnologia da Informação, cópia de Diploma/Certificado de conclusão de curso de Nível Superior reconhecido pelo Ministério da Educação em qualquer área de formação.

3.3.6 Neste planejamento e controle rotineiro da execução da prestação de serviços, o GESTOR do SEBRAE/SP e o PREPOSTO da **CONTRATADA** deverão realizar reuniões mensais, nas quais a **CONTRATADA** apresentará as entregas realizadas no último período mensal, podendo prover esclarecimentos adicionais, e as PARTES poderão rever o Plano de Trabalho, inclusive estruturando eventuais ajustes, orçando horas técnicas para eventuais serviços opcionais necessários, bem como outras atividades oportunas para o desenvolvimento dos trabalhos. O GESTOR do SEBRAE/SP e o PREPOSTO da **CONTRATADA** poderão estar acompanhados nestas reuniões mensais de outros membros das equipes internas do SEBRAE/SP e da **CONTRATADA**.

3.3.7 Ao final de cada período mensal de prestação de serviços, o PREPOSTO da **CONTRATADA** enviará ao GESTOR do SEBRAE/SP, por e-mail, relatório mensal, para apreciação e emissão do Termo de Aceite.

3.4 O Relatório mensal deverá conter no mínimo:

3.4.1 Registro de todas as Ordens de Serviços abertas, fechadas, encerradas, canceladas ou em andamento;

3.4.2 Registro das atividades realizadas;

3.4.3 Registro de ocorrências impeditivas, solucionadas, em andamento ou qualquer outra que impacte no atendimento das demandas;

3.4.4 Apuração de indicadores de todas as ordens de serviços encerradas.

3.4.5 O PREPOSTO da **CONTRATADA** enviará o relatório mensal para o GESTOR do SEBRAE/SP, por e-mail, para apreciação e emissão do Termo de Aceite. De outra forma, o PREPOSTO da **CONTRATADA** poderá entregar e/ou apresentar o relatório mensal em reunião agendada de comum acordo entre as PARTES, presencialmente. Alternativamente, conforme a conveniência das PARTES, o PREPOSTO da **CONTRATADA** poderá enviar o relatório mensal por e-mail e a reunião ser realizada por videoconferência.

3.4.6 No caso de entregas correspondentes a serviços técnicos especializados sob demanda, o PREPOSTO da **CONTRATADA** enviará o resultado (Entregável) ao GESTOR do SEBRAE/SP, por Sistema próprio do Sebrae/SP, e opcionalmente por e-mail, para apreciação e emissão do Termo de Aceite.

3.4.7 De outra forma, o PREPOSTO da **CONTRATADA** poderá entregar e/ou apresentar o resultado (Entregável) em reunião agendada de comum acordo entre as PARTES, presencialmente. Alternativamente, conforme a conveniência das PARTES, o PREPOSTO da **CONTRATADA** poderá enviar o resultado (Entregável) por Sistema próprio do **SEBRAE/SP**, e opcionalmente por reunião ser realizada por videoconferência.

3.4.8 O GESTOR do SEBRAE/SP deverá emitir o Termo de Aceite ou solicitar adequação na Entrega, resultante de prestação de serviços contínuos ou sob demanda, no prazo máximo de 5 dias úteis, contados a partir do recebimento formal por e-mail e/ou em reunião presencial ou videoconferência.



3.4.9 Com a emissão do Termo de Aceite, o GESTOR do SEBRAE/SP atesta o serviço, dando continuidade ao tramite administrativo para realização de respectivo pagamento pelo SEBRAE/SP à **CONTRATADA**.

3.4.10 No caso de entregas em desacordo com as orientações do SEBRAE/SP ou com as especificações constantes deste Instrumento, a **CONTRATADA** deverá realizar, em novo prazo definido de comum acordo entre as Partes, correções ou complementações de informações, reenviando a Entrega ajustada para nova apreciação do GESTOR do SEBRAE/SP. O GESTOR do SEBRAE/SP poderá realizar o ateste parcial das entregas, permitindo o pagamento somente dos serviços efetivamente prestados e entregáveis aprovados.

3.4.11 Considerando que o PREPOSTO da **CONTRATADA** tenha formalizado o envio/apresentação da Entrega e o GESTOR do SEBRAE/SP não tenha emitido o Termo de Aceite ou não tenha registrado qualquer inconformidade, no prazo de 3 (três) dias úteis, a **CONTRATADA** deverá registrar formalmente solicitação de providências por parte do GESTOR do SEBRAE/SP. Caso não haja qualquer manifestação, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, por parte do GESTOR Titular do SEBRAE/SP, GESTOR Substituto do SEBRAE/SP ou seu superior, o serviço será considerado aceito para fins de pagamento. Havendo necessidade de correções e/ou complementações, detectadas posteriormente ao processo de pagamento, a **CONTRATADA** deverá realizar as adequações, sem custos adicionais para o SEBRAE/SP.

3.4.12 O SEBRAE/SP designará formalmente um GESTOR Substituto quando houver necessidade de ausência do GESTOR Titular, de forma que não haja qualquer prejuízo nas ações de acompanhamento, orientações e aprovações no âmbito da prestação de serviços.

3.4.13 A **CONTRATADA** designará formalmente um PREPOSTO substituto quando houver necessidade de ausência do PREPOSTO Titular, de forma que não haja qualquer prejuízo nas ações de acompanhamento e desenvolvimento no âmbito da prestação de serviços. Alternativamente, a qualquer momento, os representantes legais devidamente registrados no Contrato Social da **CONTRATADA** também poderão exercer o papel de PREPOSTO, desde que formalmente registrado junto ao gestor contratual do SEBRAE/SP.

3.5 Dos requisitos técnicos e Funcionais

3.5.1 A Solução deverá possuir todos os componentes tecnológicos suficientes para atendimento das necessidades especificadas neste documento.

3.5.2 A Solução deverá atender ao fuso-horário brasileiro definido pelo SEBRAE SP.

3.5.3 A Solução deverá possuir catálogo, via página web, das Automatizações realizadas/disponíveis viabilizando consulta qualificada de forma a viabilizar o reuso.

3.5.4 A Solução deverá disponibilizar painéis de monitoramento via página web contendo todas as atividades dos processos automatizados, com representação gráfica, viabilizando a compreensão do desempenho das Automatizações realizadas.

3.5.5 A Solução deverá disponibilizar painéis de monitoração contendo indicadores de desempenho das automatizações, apontando erros e problemas de execução.

3.5.6 A solução deverá ser licenciada em nome do CONTRATANTE.

3.5.7 A Solução deverá possuir integração nativa com a Solução MuleSoft Anypoint Platform de forma a unificar o acesso a autenticação.

3.5.8 A Solução deverá viabilizar que o Fluxo de Execução Sintética seja invocado pelo Mulesoft Anypoint Studio.

3.5.9 A Solução deverá integrar-se ao Mulesoft Composer for Salesforce para conectar aplicativos e dados aos seus projetos de automação.



- 3.5.10** A Solução deverá integrar-se ao Anypoint Platform, permitindo compartilhar e reutilizar ativos de automação por meio do Exchange.
- 3.5.11** A Solução deverá permitir o acompanhamento da experiência do usuário final no acesso às aplicações corporativas hospedadas nos ambientes do CONTRATANTE.
- 3.5.12** A Solução deverá disponibilizar execução de automatização dos processos, por meio de um sistema de gerenciamento de forma a implantar processos de execução das automações bem como monitorar o status do software executor e os resultados das execuções que foram realizadas.
- 3.5.13** A Solução deverá disponibilizar modulo de execução das automações passivos de configuração de horários de serviço para período determinado.
- 3.5.14** A Solução deverá possibilitar a execução de ações como clicar, escrever e ler texto.
- 3.5.15** A Solução deverá possibilitar a verificação se um processo que está em execução.
- 3.5.16** A Solução deverá realizar captura de tela e a salvar em um diretório específico, de forma a potencializar o mapeamento e a registro das ações.
- 3.5.17** A Solução deverá identificar padrões de pesquisa para elementos.
- 3.5.18** A Solução deverá extrair dados de documentos, por exemplo Excel, PDF, Word e outros.
- 3.5.19** A Solução deverá realizar operações Excel como salvar, escrever, recalcular valores, fazer a leitura e iteração de dados.
- 3.5.20** A Solução deverá utilizar OCR baseado em arquivos para ler imagens existentes, como digitalizações de documentos.
- 3.5.21** A Solução deverá utilizar OCR baseado em tela para extrair textos da tela ativa.
- 3.5.22** A Solução deverá ser capaz de copiar, criar, excluir, mover e renomear arquivo, extrair imagens de PDF, verificar se o arquivo de fato existe e ler PDFs.
- 3.5.23** A Solução deverá ser capaz de criar, copiar, excluir e renomear pasta, além de verificar a existência da mesma.
- 3.5.24** A Solução deverá permitir a execução de interações e loops controlados durante a automação.
- 3.5.25** A Solução deverá realizar operações com e-mails, devendo no mínimo fazer a leitura e envio de e-mails, permitindo a execução de operações de rede como enviar pings, fazer chamadas REST ou realizar verificações usando os protocolos FTP e HTTP.
- 3.5.26** A solução ofertada pela **CONTRATADA** deverá fornecer suporte direto ao fabricante vinte e quatro horas por dia, durante toda a vigência do contrato.

3.6 Da Análise Sintética

- 3.6.1** A solução de análise e otimização contínua do processo deverá prover funcionalidades para análise sintética, ou seja, permitir agendamento de requisições periódicas a páginas web como se o acesso fosse realizado a partir de um navegador de internet (browser) a determinados endereços web (URL).
- 3.6.2** A Solução deverá ter suporte para uma automação 24/7.
- 3.6.3** A Solução deverá possuir registros de auditoria para logs via API ou UI.



- 3.6.4 A Solução deverá fornecer uma representação gráfica em tempo real das automações que estão em execução e detectáveis.
- 3.6.5 A Solução deverá possuir painéis integrados ou personalizados para fornecer visibilidade instantânea das execuções, contendo desempenho e análise detalhada da sua rede.
- 3.6.6 A Solução deverá possuir catálogo de assets, conectores e templates reutilizáveis.
- 3.6.7 A Solução deverá possuir relatório de utilização das subscrições ativas.
- 3.6.8 A Solução deverá possuir gerenciamento de usuários e login.
- 3.6.9 A Solução deverá possuir acesso a múltiplos provedores de identidade externos, ou IdPs, configurados para SSO.
- 3.6.10 A Solução deverá possuir suporte ao OpenID Connect e SAML 2.0 minimamente.
- 3.6.11 A Solução deverá ser passiva de avaliação de status do software de execução sintética, como:
 - 3.6.11.1 Pronto para uso;
 - 3.6.11.2 Parado;
 - 3.6.11.3 Desconectado;
 - 3.6.11.4 Em processamento.
- 3.7 **Do Gerenciamento Do Software de Execução Sintética**
 - 3.7.1 A Solução deverá ser capaz de baixar arquivos de log;
 - 3.7.2 A Solução deverá ser capaz de reiniciar o software de execução;
 - 3.7.3 A Solução deverá ser capaz de excluir o software de execução;
 - 3.7.4 A Solução deverá ser capaz de restringir o software de execução as fases do projeto;
 - 3.7.5 A Solução deverá ser capaz de organizar os projetos em categorias.
- 3.8 **Dos Requisitos Mínimos de Infraestrutura para a Plataforma**
 - 3.8.1 8GB RAM;
 - 3.8.2 Processador Dual-core 2 GHz CPU (MMX/SSE compatible);
 - 3.8.3 30 GB de disco;
 - 3.8.4 Sistema Operacional Windows 10 ou Windows Server 2019 e/ou superiores.
- 3.9 **Do Fluxo de Execução de Automação**
 - 3.9.1 A Solução deverá permitir encerrar um fluxo de trabalho de maneira controlada.
 - 3.9.2 A Solução deverá ser capaz de lidar com janelas pop-up em um fluxo de trabalho que precisa ser executado de forma estável por longos períodos.



3.9.3 A Solução deverá possuir pontos de verificação no fluxo de trabalho para verificar qual parte do fluxo de trabalho foi alcançada.

3.9.4 A Solução deverá viabilizar automações Web, sendo capaz de manipular e controlar objetos dentro de um aplicativo baseado na web. Esses recursos poderão ser utilizados em qualquer site ou aplicativo executado em um navegador.

3.9.5 A Solução deverá ser capaz de atuar com variáveis e entradas de texto, viabilizando o mapeamento de variáveis, adicionar em arrays, combinar strings e converter para diferentes formatos de entradas além de checar com regex e afins.

3.9.6 A Solução deverá viabilizar o uso do modo debugger para definir pontos de interrupção e depurar um fluxo de trabalho parando em cada ponto de interrupção configurado para solucionar problemas de elementos do fluxo de trabalho.

3.9.7 A Solução deverá viabilizar análise de problemas com pacotes baixados do sistema de gerenciamento após uma falha na execução do fluxo de trabalho.

3.9.8 A Solução deverá viabilizar o uso de bibliotecas para permitir reutilização de determinadas atividades que se repetem durante a automação de processos já mapeados e automatizados.

3.9.9 A Solução deverá viabilizar o uso de expressão regular ou Regex para padrões que fornecem um meio de especificar e reconhecer textos.

3.9.10 A Solução deverá viabilizar o uso de expressões JSONPath para navegar por uma estrutura JSON.

3.9.11 A Solução deverá viabilizar o início de fluxos por meio de um gatilho, criando e utilizando utilizar templates de fluxos.

3.9.12 A Solução deverá viabilizar de forma nativa conectores para uso em fluxos automatizáveis como, por exemplo, Gmail, HTTP, Google Sheets, Microsoft Teams, Salesforce, Salesforce Marketing Cloud, Slack.

3.10 Da Gravação dos Processos

3.10.1 A solução deverá carregar automaticamente o modelo de processo BPMN gravado com a documentação no servidor e criar um arquivo local com as mesmas informações após a conclusão da gravação.

3.10.2 A solução deverá possibilitar a criação de arquivo XES e BPMN para processamento posterior em ferramentas de mineração de processos.

3.10.3 A solução deverá possuir opção para salvar um arquivo de documentação do processo como PDF após o término da sessão de gravação.

3.10.4 A solução deverá possibilitar o registro de ações como cliques do mouse, entradas do teclado em seu sistema ou em um navegador da web e aplicativos usados.

3.10.5 A solução deverá possibilitar a adição de comentários e informações variáveis durante a gravação.

3.10.6 A solução deverá possibilitar captura de telas automaticamente.

3.10.7 A solução deverá fornecer acesso aos arquivos de log e ao diretório de log do Gravador da Plataforma.

3.10.8 A solução deverá possibilitar a edição e incremento de BPMNs adicionais ao processo de forma simplificada.



3.10.9 A solução deverá possibilitar a criação e armazenamento de arquivos de log da gravação contendo informações detalhadas sobre a gravação, bem como registros de erros que podem ter ocorrido no processo da gravação.

3.11 Da Implantação e Parametrização

3.11.1 A **CONTRATADA** ficará responsável pela entrega, instalação e configuração das Subscrições ofertadas nos seguintes ambientes tecnológicos: Homologação e Produção. Estes ambientes serão disponibilizados pela **CONTRATADA**, de modo a permitir o seu perfeito funcionamento.

3.11.2 A **CONTRATADA** terá o prazo de até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da Ordem de Serviços relacionada as subscrições para fornecer os ambientes e realizar todo o processo de Implantação e Parametrização da solução.

3.11.3 A **CONTRATADA** deverá prover o serviço de parametrização, sempre que necessário, por meio dos serviços de Suporte Técnico previstos neste Termo de Referência e seus anexos, pós fase de implantação e parametrização inicial, de forma a prover o melhor serviço em consonância as necessidades do SEBRAE/SP, sendo estes mensurados em USTs.

3.11.4 A solução ofertada deverá ser implantada e parametrizada nos ambientes de homologação e produção e se necessário com acompanhamento da atividade pela equipe técnica do SEBRAE/SP.

3.11.5 Após a finalização das atividades previstas nesta fase, a **CONTRATADA** deverá emitir relatório de conclusão do serviço, contendo as atividades executadas para análise, validação e aprovação da entrega, desde que acatada pela equipe técnica do Sebrae/SP.

3.11.6 O fornecimento de infraestrutura de nuvem e servidor de aplicação necessários para a operação da solução será de responsabilidade da **CONTRATADA**, de forma a atender aos requisitos previstos neste Anexo

3.12 Do Suporte Técnico

3.12.1 O Suporte Técnico e a Manutenção dos Produtos e Serviços a serem prestados iniciam-se a partir da disponibilização do licenciamento ao CONTRATANTE, e possuirá a enquanto perdurar o fornecimento do licenciamento.

3.12.2 O suporte técnico deverá ser prestado preferencialmente na forma remota.

3.12.3 Os serviços de suporte deverão estar disponíveis durante todo o período de vigência do contrato. O atendimento pessoal (telefônico e/ou presencial) deverão estar disponíveis em horário comercial, ou seja, das 08:00 às 19:00 para os serviços regulares convencionais.

3.12.4 O suporte técnico presencial ou manutenção presencial, quando necessário e autorizado pelo CONTRATANTE, deverá ser realizado pela **CONTRATADA** nas dependências do SEBRAE/SP.

3.12.5 Os serviços de suporte técnico deverão ser prestados nos dias úteis, das 08:00 às 19:00, mediante abertura de chamado pela CONTRATANTE.

3.12.6 A abertura de chamados/demandas dar-se-á por usuários nomeados pelo CONTRATANTE, nos seguintes meios formais de comunicação, que deverão ser disponibilizados pela **CONTRATADA**:

Atendimento	
Tipo	Horário
Por telefone	Disponível, no mínimo, das 08h00 às 19h00, ininterruptamente de segunda a sexta-feira, horário de Brasília, exceto em feriados nacionais.



Por correio eletrônico(e-mail)	Deverá estar disponível, 24 horas, 7 (sete) dias da semana.
Por sistema próprio da CONTRATADA ou Service Desk SEBRAE/SP para abertura de chamados	

3.12.7 Os serviços de Suporte Técnico e Manutenção dos Produtos e Serviços a serem prestados à CONTRATANTE serão classificados da seguinte forma:

3.12.7.1 Suporte Técnico: Atendimento a chamados de suporte (tickets) realizados pela CONTRATANTE, por meio de registro on-line em Sistema de Gerenciamento de Serviços. Os chamados de suporte (tickets) poderão ser registrados na modalidade 24x7x366.

3.12.8 O Suporte Técnico deverá ser prestado para as versões de produtos licenciados que estão dentro do período de validade do produto (período de vigência da Ordem de Serviços relacionada a Subscrição). As versões suportadas deverão conter documentações técnicas no Portal Web do FABRICANTE para cada tipo de produto e deverão estar disponíveis para a consulta da CONTRATANTE a qualquer momento.

3.12.9 O Suporte Técnico deverá possuir abrangência desde dúvidas de usuários de negócio até problemas de performance, bugs, anomalias e quaisquer incidentes que impacte a Solução ofertada.

3.12.10 O Suporte Técnico não cobrirá mudanças em regras de negócios, evolução ou manutenção perfeita nos robôs ou automações implementadas. Para estes casos deverão ser abertas ordens de serviços mensuradas em USTs, salvo quando os robôs ou automações estiverem no período de garantia.

3.12.11 Os serviços de Suporte Técnico deverão garantir a disponibilidade, resolutividade e continuidade dos serviços inerentes, direta ou indiretamente a solução ofertada, sempre com tempestividade e efetividade, atuando com esmero e respeitando os prazos máximos e mínimos definidos e mensurados por meio de critérios e percentuais neste Anexo I, especificamente no item de Acordo de Nível de Serviços.

3.12.12 A **CONTRATADA** deverá confeccionar relatórios mensais de monitoramento quanto a disponibilidade, incidentes, chamados de usuários (gestores SEBRAE/SP e demandantes) ou equipe de gestão tecnológica e Infraestrutura, relacionados ao uso e disponibilidade da solução ofertada, por meio de sistemas para monitoramento e chamados já utilizado pelo CONTRATANTE ou da própria **CONTRATADA**, com vistas a comprovação do cumprimento dos requisitos previstos neste Termo de Referência e seus anexos. Tais relatórios deverão ser entregues ao SEBRAE/SP para análise e avaliação, dos quais servirão de base para análise de atendimento quanto ao acordo de nível de serviços, bem como as suas devidas penalidades.

3.12.13 Os técnicos que prestarão serviços relacionados ao suporte técnico previstos neste Termo de Referência e seus anexos, deverão alcançar os seguintes requisitos:

3.12.13.1 Suporte ao Usuário (gestores Sebrae/SP e analistas demandantes): Conhecimento avançado da solução ofertada, sua operacionalização e gestão, organização de informações, parametrizações e arquitetura aplicada ao projeto;

3.12.13.2 Suporte Tecnológico: Conhecimento avançado da Solução ofertada, arquitetura aplicada ao projeto SEBRAE/SP, proficiência em nuvem utilizada no projeto, serviços de robotização, integração, banco de dados, redes, segurança da informação e comunicação, além de possuir conhecimento do processo de desenvolvimento ágil e linguagem utilizada na solução ofertada.

3.12.13.3 Atualizações de Software da Solução: Fornecimento de informações sobre as atualizações da solução licenciada, bem como o direito de receber todas as atualizações e revisões da solução licenciada, incluindo a documentação completa. Tais informações deverão estar disponíveis via Portal Web do FABRICANTE.



3.12.13.4 Correções da Solução: Fornecimento de informações bem como novas versões de software da solução ofertada objetivando corrigir erros de programação atribuíveis a Solução ofertada. Tais informações deverão estar disponíveis via Portal Web do FABRICANTE.

3.12.13.5 Comunidade: Portal de interação entre o a CONTRATANTE e o FABRICANTE, que contempla desde informações sobre a empresa até as mais específicas relacionadas aos lançamentos de Produtos, Serviços, Fóruns entre os clientes assinantes, Suporte On-line, Pesquisas e outros. Adicionalmente, a CONTRATANTE deverá dispor da documentação técnica dos Produtos licenciados, dos downloads de novas versões e a base de pesquisa e conhecimento dos temas relacionados ao universo de visibilidade de desempenho digital disponível no Portal Web do FABRICANTE.

3.12.13.6 Universidade: Portal educativo dos Produtos do FABRICANTE que contenha as bases de treinamento (e-learning) e capacitação dos produtos licenciados, onde a CONTRATANTE poderá obter, sem custos, instrução de forma on-line sobre as questões relacionados a solução ofertada.

3.12.14 O início da contagem dos prazos de atendimento de suporte (para efeito de ANS) se dará a partir da data e hora de abertura do chamado, quando por meio do portal de atendimento de serviços, ou a partir do primeiro contato por telefone, caso o CONTRATANTE opte pelo atendimento por telefone.

3.12.15 Quando da solicitação da manutenção corretiva, por meio dos tipos de atendimentos presentes na tabela do item precedente o CONTRATANTE fornecerá à **CONTRATADA**, para fins de abertura de chamado, no mínimo, as seguintes informações:

3.12.15.1 A anormalidade observada;

3.12.15.2 A funcionalidade onde foi detectado o problema;

3.12.15.3 O nome do responsável pela solicitação;

3.12.15.4 O número do telefone/e-mail para contato.

3.12.15.5 Todas as solicitações feitas pelo SEBRAE/SP deverão ser registradas em sistema de suporte a ser fornecido pela **CONTRATADA** ou pelo SEBRAE/SP, para acompanhamento e controle da execução do contrato, a ser definido em comum acordo.

3.12.15.6 As solicitações realizadas poderão ser requisitadas quando necessário, sem ônus para o CONTRATANTE.

3.12.15.7 A **CONTRATADA** deverá realizar as intervenções necessárias ao perfeito funcionamento das automações utilizando facilidades de comunicação e acessos diretamente aos recursos tecnológicos do local atendido.

3.12.16 A **CONTRATADA** deverá, sempre que possível, dar preferência à busca da solução de problemas na forma de suporte remoto, utilizando recursos de acesso VPN ou outros que atendam à política de segurança da informação e comunicação do CONTRATANTE.

3.12.17 A **CONTRATADA** sempre que possível deverá indicar uma solução de contorno para a solução;

3.13 Manutenção da Solução

3.13.1 A subscrição da licença deve incluir serviços de atualização de versões do software e suporte técnico por um período de 12 (doze) meses, a partir da data de emissão da ordem de fornecimento, sendo o Sebrae/SP isento de pagamentos adicionais por disponibilização de novas versões relacionadas a atualizações de versão do software pertencente a subscrição.

3.13.2 A **CONTRATADA** deverá prestar manutenção corretiva compreendendo todos os ajustes e reparos necessários ao perfeito desempenho da solução. Entende-se por manutenção corretiva, todas as atividades referentes à correção de erros, compreendendo todos os ajustes e reparos necessários ao perfeito desempenho da solução, não inclusos regras de negócio, manutenção evolutiva ou atualização de processos e procedimentos, bem como de legislação relacionado as automações.



3.13.3 A solução dos problemas deverá ocorrer dentro dos prazos estabelecidos no termo de referência. Entende-se por solução dos problemas a disponibilidade e estabilidade da solução e dos serviços em perfeitas condições de funcionamento no local onde estiver instalado, em ambiente de produção.

3.13.4 É de inteira responsabilidade da **CONTRATADA**, a realização de manutenções preventivas, corretivas ou perfectivas na solução ofertada, não cabendo atuação diretamente nos processos automatizados relacionados a regras de negócios, atualização de processos e procedimentos, bem como mudanças em legislações pertinentes.

3.14 Garantia dos Serviços Especializados

3.14.1 A garantia dos serviços especializados para hiperautomação utilizando a solução ofertada será de, no mínimo, 180 dias corridos, contados da data do termo de aceite emitido pela CONTRATANTE.

3.14.2 A **CONTRATADA** deverá prestar os serviços de garantia sem ônus ao CONTRATANTE durante todo o período de garantia, desde que atenda ao requisito de prazo mínimo supracitado.

3.14.3 A solução dos problemas deverá ocorrer dentro dos prazos estabelecidos nesse Anexo. Entende-se por solução dos problemas a disponibilidade da hiperautomação e serviços oriundos da solução ofertada em perfeitas condições de funcionamento, no local onde está instalado, e em ambiente de produção.

3.15 Da Qualificação da Equipe Técnica

3.15.1 As Qualificações técnicas exigidas neste documento, deverão ser cumpridas, como mínimo exigido, para equipe que atuará para execução dos serviços descritos neste termo de referência e seus anexos, sendo comprovadas por meio de diplomas, certificados, registros em carteira de trabalho, contratos de trabalho assinados ou contrato de prestação de serviços.

3.15.2 A **CONTRATADA** será responsável pela composição total das equipes necessárias para execução plena das atividades descritas neste termo de referência e seus anexos, não cabem justificativas para falhas ou não cumprimento dos requisitos postos neste termo de referência e seus anexos, em detrimento da não previsão de papéis, perfis ou itens constantes neste documento, uma vez que a **CONTRATADA** deverá possuir expertise para provisionar quaisquer profissionais, conhecimento, papel ou serviços para a execução total deste objeto.

3.15.3 A **CONTRATADA** deverá apresentar, em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato a comprovação de toda a equipe técnica qualificada para a execução dos serviços especializados na solução objeto desta contratação, contemplando os perfis previstos neste documento.

3.15.4 O enquadramento dos profissionais com qualificação mínima para os papéis previstos abaixo, deverão atender, os seguintes critérios:

3.15.4.1 Analista de Automação:

Comprovação de experiência profissional em, no mínimo, 3 anos como Analista de Automação ou Analista de Processos de Negócios voltados para Automatização ou Hiperautomatização com uso de soluções de Automação ou Robotização de Processos ou Hiperautomatização.

Expertises:

Deverá possuir proficiência no mapeamento e identificação de processos passivos para Hiperautomatização, bem como na geração de documentação de processos como eles são (AS IS) e transformar ou redesenhar o processo visando ampliar os benefícios da robotização (TO BE). Compete ao analista de Plataforma acompanhar a homologação das execuções que serão implantadas no ambiente de produção.



3.15.4.2 Arquiteto da Solução:

Comprovação de experiência profissional em, no mínimo, 5 anos como Arquiteto de Softwares ou Soluções ou, no mínimo, como Líder Técnico em Automação de Processos ou Hiperautomatização.

Expertises:

Deverá possuir proficiência no desenho da arquitetura e a visão geral da solução de hiperautomatização, estruturando e parametrizando componentes reutilizáveis, definindo parâmetros de configuração, filas, paralelismo, agendamentos de robôs, gestão de mudanças e de ambiente. Deverá ainda possuir expertise em realizar a proposição de boas práticas a serem utilizadas no desenvolvimento de robotizações, bem como verificar que padrões e diretrizes de boas práticas estão sendo seguidas ao criar as automatizações.

Experiência complementar:

- Proficiência sênior no desenvolvimento de Soluções de Automação ou Hiperautomatizações utilizando metodologias ágeis, tais como SCRUM e KANBAN;
- Proficiência sênior na utilização de ferramentas aplicáveis a metodologia ágil, como exemplo Gitlab ou GitHub, para repositório de código, estruturação e composição de branches, geração de builds e execução de fluxos em pipelines;
- Proficiência no desenvolvimento de Soluções de Automação ou Hiperautomatizações na plataforma MuleSoft RPA;
- Proficiência na integração das Soluções de Automação ou Hiperautomatizações junto as soluções de API desenvolvidas na Anypoint Platform MuleSoft;
- Proficiência no uso da Plataforma MuleSoft RPA na condução de entrega de Soluções de Automação ou Hiperautomatizações por todas as etapas do ciclo de vida: design, criação, implantação, gerenciamento e governança;
- Possuir no mínimo, Certificação MuleSoft Certified Developer - Level 2;
- Possuir no mínimo, Certificação Salesforce Associate.
- MuleSoft Certified Hyperautomation Specialist

3.15.4.3 Desenvolvedor de Hiperautomatizações:

Comprovação de experiência profissional em, no mínimo, 2 anos com desenvolvimento de softwares, com papel de Desenvolvedor, Programador, Analista de Desenvolvimento de Software de Soluções em Automação de Processos ou Hiperautomatização.

Expertises:

Deverá possuir proficiência na criação da representação gráfica ou script que permitirá a implementação e execução do processo pela solução ofertada, contemplando todos os passos identificados durante a análise, bem como as tratativas de erros para garantia da resiliência do processo robotizado.

Experiência complementar:

- Proficiência plena no desenvolvimento de Soluções de Automação ou Hiperautomatizações utilizando metodologias ágeis, tais como SCRUM e KANBAN;
- Proficiência plena na utilização de ferramentas aplicáveis a metodologia ágeis, como exemplo Gitlab ou GitHub, para repositório de código, estruturação e composição de branches, geração de builds e execução de fluxos em pipelines;



- Proficiência no desenvolvimento de Soluções de Automação ou Hiperautomatizações na plataforma MuleSoft RPA;
- Proficiência em Integrações entre as Soluções de Automação ou Hiperautomatizações construídas junto as APIs disponibilizadas no Anypoint Platform MuleSoft;
- Proficiência no uso do MuleSoft RPA na condução de entrega de Soluções de Automação ou Hiperautomatizações por todas as etapas do ciclo de vida: design, criação, implantação, gerenciamento e governança;
- Possuir no mínimo, Certificação MuleSoft Developer level 1;
- Possuir no mínimo, Certificação Salesforce Associate;
- MuleSoft Certified Hyperautomation Specialist.

3.16 Papéis e Responsabilidades

3.16.1 A execução contratual considera os seguintes papéis e responsabilidades profissionais:

3.16.1.1 Gestor do Contrato (SEBRAE/SP): Gerente da Unidade de Tecnologia Corporativa (UTC) do SEBRAE SÃO PAULO ou Analista Técnico indicado, responsável pelo monitoramento da prestação do serviço ao longo do período de vigência do contrato, pelo controle da evolução dos gastos com o contrato, pela proposição de aditamentos ao contrato, pela participação no planejamento da contratação, pela verificação dos resultados pretendidos, e por garantir que a metodologia adequada seja empregada, bem como pela pactuação das necessidades das demandas e melhoria contínua;

3.16.1.2 Preposto (**CONTRATADA**): Profissional indicado pelo Fornecedor de Serviço (**CONTRATADA**) para representá-lo administrativa e tecnicamente. É o responsável pela coordenação operacional das atividades previstas na prestação de serviços, de forma a solucionar qualquer dúvida, conflito ou desvio técnico que possa comprometer a sua execução. Deverá ter bons conhecimentos em gestão para garantir o controle sobre os sinais vitais de cada período mensal de serviços. Também é responsável pela interlocução com o Gestor do Contrato indicado pela CONTRATANTE.

4. SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS

4.1.1 Os serviços técnicos especializados serão quantificados em USTs.

4.1.2 O tempo de execução dos serviços poderá ser modificado quando solicitado, desde que justificado pela **CONTRATADA** e aprovado pelo CONTRATANTE.

4.1.3 Qualquer serviço poderá ser realizado em parceria com funcionários da CONTRATANTE conforme necessidade do CONTRATANTE ou da **CONTRATADA**.

4.1.4 A **CONTRATADA** deverá prestar serviços especializados, visando:

4.1.5 Parametrização, configuração e otimização da Solução as regras de negócio do CONTRATANTE de forma a atender a necessidades pós fase de implantação da solução ofertada e esgotamento de sua garantia;

4.1.6 Levantamento de requisitos e execução de atividades e técnicas de compreensão das soluções, interfaces, estruturas de dados, políticas e operações do SEBRAE/SP com o objetivo na geração de Hiperautomatização de processos e procedimentos via entrega de robôs e afins.

4.1.7 Integração das soluções geradas junto aos sistemas existentes do SEBRAE/SP.



4.2 Da Mensuração dos Serviços

4.2.1 Os serviços técnicos especializado inerentes deverão ser mensurados, por meio de Unidade de Serviços Técnicos (UST), referente a cada Ordem de Serviços emitida pelo CONTRATANTE.

4.2.2 Para efeito de estimativa de quantidade USTs necessárias para o projeto estimou-se 5 profissionais atuando na equipe técnica com 80% de dedicação, acrescido de 25% de Gestão do Projeto. Alcançando assim, o volume de até 3.000 USTs para 12 meses.

4.2.3 Importante ressaltar que esse cálculo é apenas exemplificativo e o resultado é o valor máximo de USTs que podem ser empreendidas durante a vigência contratual.

4.2.4 Trata-se tão somente de uma estimativa de esforço baseada em possível volume de Unidades de Serviços Técnicos trabalhadas.

4.2.5 Embora o cálculo da estimativa tenha utilizado o critério de uma estimativa de disponibilidade média de pessoas para a execução dos serviços, é muito importante ressaltar que os serviços serão demandados via abertura de Ordens de Serviços com aferição de resultados e não pela disponibilidade de postos de trabalho.

4.2.6 Não haverá garantia de consumo mínimo de serviços, bem como não haverá controle ou personificação dos profissionais que prestarão os serviços.

4.2.7 Definição de complexidade das unidades de serviços técnicos especializados:

COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO	FATOR
Baixa	Atividades de monitoração remota de ambiente por meio de ferramentas; acionamento de plano de comunicação em caso de identificação de falhas; monitoramento de abertura e fechamento de chamados internos e de suporte com fabricante, bem como alimentação de sistemas técnicos, documentação de rotinas técnico operacionais, execução de scripts e operação de ferramentas e sistemas de controle.	0,75
Média	Atividades de criação e implementação de políticas operacionais; ajuste de documentações; desenvolvimento, documentação e implementação de scripts; gestão de disponibilidade; estudos e implementações de melhorias nos procedimentos operacionais; instalação de softwares de apoio; acompanhamento de padrões de serviços; parametrização das soluções ofertadas; intervenções corretivas e preventivas nos serviços para melhoria ou correção do desempenho.	1
Alta	Atividades de implementação de novos serviços; criação de procedimentos e controles; estudo de viabilidade e desempenho; ajuste especializado de processos e de serviços; aperfeiçoamento dos critérios de disponibilidade; adequação e substituição de ferramentas para administração e gerência de serviços; realinhamento de atividades e serviços para modelos de práticas adotadas; manutenção e suporte a ferramentas críticas; criação de	1,50



	políticas de instalação, correção e acompanhamento; automatização de atividades; automação de serviços com sistemas de informação ou base de dados; integração do fluxo de automação dos serviços com tecnologias existentes na arquitetura tecnológica da CONTRATANTE ; suporte a interfaces de integração dos fluxos de automação de serviços; elaboração e execução de atividades que envolvam tecnologia Service-Oriented Architecture (SOA); elaboração e execução de atividades que envolvam profissionais de Database Administrator (DBA).	
--	--	--

4.2.7.1 Não haverá definição de consumo mínimo estipulado previamente para uso dos serviços mensuráveis em Unidade de Serviços técnicos (USTs). As atividades, quantidades, valores e serviços previstos a serem utilizados com base nessa métrica, obrigatoriamente, serão definidas em Ordens de Serviço específicas.

4.2.8 A relação de complexidade e quantidade de UST será calculada com base na seguinte fórmula:

CÁLCULO DA QUANTIDADE DE UST:

$$QTD_UST = E * FP$$

- **E (Esforço – Quantidade de UST)**
- **FP (Fator de Ponderação - Peso)**
- **QTD_UST (Quantidade de UST)**

VALOR DA ORDEM DE SERVIÇO

$$VLR_OS = QTD_UST * VL_UST$$

- **VLR_OS (Valor da Ordem de Serviço)**
- **VL_UST (Valor unitário da UST)**

4.3 Dos Serviços de Treinamento:

4.3.1 Os serviços de Treinamento serão demandados, via Ordem de Serviços, e deverão atender até 10 pessoas na turma, apenas 01 turma pelo período de 12 meses.

4.3.2 O Treinamento deverá abordar questões técnicas da Solução, bem como sua configuração, melhor utilização, boas práticas e suas aplicabilidades, tendo no mínimo, a carga horária de 20 horas por turma.

4.3.3 O **CONTRATANTE** será o responsável por fornecer toda a infraestrutura para realização dos treinamentos, tais como sala, equipamento para os participantes e Internet.

4.3.4 A **CONTRATADA** deverá ser responsável por confeccionar todo o material didático, preparar o ambiente da Solução, bem como prover instrutores capacitados para realização dos treinamentos com qualidade e efetividade.

4.3.5 Haverá pagamentos a **CONTRATADA** a título de reembolso e ações específicas previstas nos normativos do SEBRAE/SP relacionados a deslocamento, hospedagem e outros advindos da necessidade de realização dos serviços de treinamentos.

4.4 Viagens da CONTRATADA

4.4.1 No interesse da **CONTRATANTE**, após assinatura do contrato, poderão ocorrer viagens de profissionais a serviço e, nessa hipótese, a **CONTRATADA** proverá os meios de transporte, hospedagem e



alimentação dos técnicos designados, sendo reembolsada, mediante prestação de contas. Entende-se por viagem qualquer deslocamento para atividade ou reuniões que sejam realizadas em cidade diferente da sede do SEBRAE/SP.

4.4.2 Especificamente para estes casos, os custos de hospedagem, de deslocamento dos profissionais, ou seja, despesas com passagens em classe econômica (rodoviária e/ou aérea), bem como os demais custos de transporte tipo percursos e traslado serão reembolsados pelo SEBRAE/SP mediante a comprovação das despesas pela **CONTRATADA**.

4.4.3 Toda viagem vinculada às ações relacionadas à execução contratual deverá estar prevista em Ordem de Serviço e ser devidamente aprovada pelo gestor ou fiscal do contrato.

4.4.4 Para autorização das despesas, na Ordem de Serviço deverão constar as seguintes informações:

4.4.4.1 nome do(s) profissional(is);

4.4.4.2 finalidade da viagem;

4.4.4.3 datas de início e do término da viagem;

4.4.4.4 preço estimado das passagens;

4.4.4.5 previsão de quantidade de diárias.

4.4.5 Para as passagens aéreas, fica definida a utilização de classe econômica para qualquer profissional nos trechos nacionais ou internacionais.

4.4.5.1 Nos deslocamentos excepcionais por intermédio de outros meios de transporte, que não o aéreo, o CONTRATANTE poderá aprovar a locomoção com base na apresentação, pela **CONTRATADA**, de orçamentos prévios e prestação de contas em regras similares às das passagens aéreas.

4.4.6 O reembolso das despesas será feito mediante contra apresentação dos documentos após cada viagem, seguindo os critérios:

4.4.6.1 Os comprovantes de despesas (Notas Fiscais/Recibos), quando emitidas em nome do SEBRAE/SP, serão reembolsadas pelo valor integral.

4.4.6.2 Os comprovantes de despesas (Notas Fiscais/Recibos), quando emitidas em nome da **CONTRATADA**, serão pagos mediante apresentação de Nota de Débito e incidirão os tributos devidos da prestação de serviço.

4.4.7 Fica estimado o valor de até R\$ 40.000,00 (quarenta mil reais) para fazer face às despesas relacionadas a viagens.

4.5 Modelo de Execução dos Serviços

4.5.1 O início da execução dos serviços estará condicionado à apresentação pela **CONTRATADA**, e aprovação prévia pelo **SEBRAE/SP**, de Plano de Trabalho.

4.5.2 Toda demanda pelos Serviços Técnicos será condicionada a aprovação do Plano de Trabalho e abertura e autorização prévia através de Ordens de Serviços (OS) emitidas pelos responsáveis, em sistema próprio de gestão de demandas do da **CONTRATANTE ou CONTRATADA**, que também controlará prazos, bem como os produtos entregues.

4.5.3 Após apresentação do Plano de Trabalho e aprovação das Ordens de Serviço, o Gestor do Contrato autorizará a **CONTRATADA** iniciar a execução.



4.5.4 Caso haja necessidade de realização de reuniões com a Contratante para refinamento do escopo contido na OS, com objetivo de aprimorar as informações e estimativas, o tempo despendido com a realização dessas reuniões poderá ser descontado do prazo final para construção do Plano de Trabalho, uma vez que tais reuniões dependerão da disponibilidade do demandante.

4.5.5 O esforço despendido na confecção do Plano de Trabalho não poderá fazer parte das atividades constantes do documento por se tratar de uma atividade não remunerada.

4.5.6 A CONTRATANTE poderá recusar o Plano de Trabalho em todo ou em parte caso considere as atividades, prazos ou estimativas inadequadas. Em caso de recusa, a **CONTRATADA** deverá corrigir o documento para posterior análise do SEBRAE/SP.

4.5.7 Nenhuma demanda será iniciada sem a emissão de uma Ordem de Serviço. O encaminhamento formal de demandas, a cargo do Gestor do Contrato, deverá ocorrer por meio de Ordens de Serviço e deverá conter, no mínimo:

4.5.7.1 Definição e a especificação dos serviços a serem realizados;

4.5.7.2 Quantidade e definição dos tipos de serviços, com suas respectivas atividades, podendo uma Ordem de Serviço se referir a mais de um serviço ao mesmo tempo, dependendo da conveniência dos gestores.

4.5.7.3 Cronograma de realização dos serviços e suas etapas de entregas, incluídas todas as tarefas significativas e seus respectivos prazos;

4.5.7.4 Vinculação dos perfis profissionais da equipe as tarefas a serem executadas;

4.5.7.5 Identificação dos responsáveis pela solicitação por parte da CONTRATANTE.

4.5.8 Poderão ser definidas novas etapas dentro do fluxo de acompanhamento e gestão dentro do atendimento de execução de demandas, visando aprimorar ainda mais os mecanismos de controle e transparência de fiscalização e acompanhamento, mas mantendo atualizado dentro do Plano de Trabalho, inclusive, as revisões realizadas e seus ajustes. Qualquer alteração do Plano de Trabalho deverá ser solicitada pela **CONTRATADA** e previamente autorizada pelo CONTRATANTE.

4.5.9 Os valores orçados para a OS deverão estar atrelados as atividades necessárias à execução da demanda, e não a perfis profissionais. Os perfis necessários ao atendimento poderão ter participação direta ou indireta na concepção de um produto ou entregável.

5. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE – Serviços Especializados

5.1.1 O principal instrumento para avaliação da qualidade dos produtos e serviços entregues será o estabelecimento dos Índices de Execução dos Serviços entre a CONTRATANTE e a **CONTRATADA**.

5.1.2 A CONTRATANTE irá monitorar e medir o Indicador e garantir que seja mantido com base nos parâmetros que orienta a medição para os Serviços Especializados contratados, como qualidade, cronograma e produtividade. Durante a execução do contrato, a CONTRATANTE, sempre que julgar conveniente e oportuno, revisará os padrões mínimos de qualidade, com o objetivo de adequá-lo à realidade da execução contratual.

5.1.3 Indicador de Atraso na Execução da Ordem de Serviço – IAOS

Indicador	Incide sobre	Nível Mínimo de Serviço	Fórmula para Determinação do Impacto Por Não Cumprimento do NMS	Impacto Por Não Cumprimento (INC)
------------------	---------------------	--------------------------------	--	--



Tempestividade da Entrega da OS	Valor da OS	Conforme cronograma aprovado para a OS	Dias úteis de atraso na entrega da OS	0,2% por dia útil de atraso, limitado a 5% do valor da OS
Qualidade dos Serviços	Valor da OS	OS sem rejeites (devolução para erros encontrados)	Número de rejeites da OS	0,2% para cada atividade da OS não cumprida totalmente, limitado a 5% do valor da OS

6. DO AMBIENTE TÉCNICO DO SISTEMA SEBRAE/SP

6.1.1 O SEBRAE/SP fornecerá na Reunião de Início de Projeto (Kick-off) as informações sobre o seu ambiente tecnológico e operacional, necessárias para viabilizar a prestação de serviços pela **CONTRATADA**.

6.1.2 Durante a execução contratual poderá haver alterações no ambiente tecnológico e operacional da CONTRATANTE. As informações atualizadas deverão ser fornecidas à **CONTRATADA** tempestivamente para que possa realizar quaisquer eventuais ajustes necessários na prestação de serviços.

6.1.3 Os eventuais ajustes para adequação do atendimento deverão ser providenciados pela **CONTRATADA**, após ser comunicada formalmente pelo CONTRATANTE, que terá prazo de 20 (vinte) dias úteis para adequar-se às necessidades apresentadas, podendo a **CONTRATADA**, para tanto, solicitar cobertura de eventuais custos adicionais de atendimento sob o regime de horas técnicas pagas pela CONTRATANTE.

7. CRONOGRAMA DAS ATIVIDADES

7.1.1 A partir da assinatura do contrato, a empresa deverá estar apta a executar o objeto deste contrato conforme solicitação da CONTRATANTE, observando a obrigatoriedade de se comprovar as formações e especializações exigidas dos profissionais antes do início da execução.

7.1.2 A **CONTRATADA** iniciará os serviços previstos neste documento, tendo como base:

Ordem	Ações	Responsáveis	Prazo
1	Reunião de alinhamento de expectativas contratuais.	CONTRATANTE E CONTRATADA	Até 48 (quarenta e oito) horas úteis a partir da data de notificação de assinatura do contrato.
2	Apresentação do Plano de Trabalho	CONTRATANTE E CONTRATADA	em até 05 (cinco) dias úteis após a reunião de alinhamento entre as partes
2	Disponibilização da Solução	CONTRATADA	Em até 20 dias úteis após o recebimento da Ordem de Fornecimento
3	Recebimento Provisório	CONTRATANTE	Em até 10 dias úteis após a entrega da solução
4	Recebimento Definitivo	CONTRATANTE	Em até 10 dias úteis após o recebimento provisório

7.1.3 A **CONTRATADA** deverá executar os serviços dentro dos prazos previstos neste termo referência. A CONTRATANTE disponibilizará equipe para esclarecer dúvidas relacionadas ao seu ambiente.

8. ACOMPANHAMENTO, FISCALIZAÇÃO E RECEBIMENTO



8.1 O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato.

8.2 As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual serão realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, pelo fiscal técnico do contrato designado pelo SEBRAE/SP.

8.3 Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à **CONTRATADA** a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

8.4 A **CONTRATADA** fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento.

8.5 Quando solicitado, a **CONTRATADA** deverá fornecer ao SEBRAE-SP relatórios referentes aos serviços executados e /ou materiais entregues.

8.6 Os relatórios serão definidos em conjunto com a equipe técnica do SEBRAE-SP e poderão sofrer atualizações na medida em que o nível de controle dos serviços prestados se torne necessário.

8.7 O recebimento definitivo será realizado em até xx (xx) dias após o recebimento provisório.

9. ESTIMATIVA DE CONSUMO

9.1 As estimativas de quantidades constituem mera previsão dimensionada, não estando o SEBRAE-SP obrigado a realizá-las em sua totalidade, não cabendo a **CONTRATADA** o direito de pleitear qualquer tipo de reparação e/ou indenização. Portanto, o SEBRAE-SP se reserva ao direito de, a seu critério, utilizar ou não as quantidades previstas.

9.2 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.

10. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

10.1.1 Suporte técnico (Suporte Técnico relacionado as soluções pertencentes a Subscrições previstas, bem como as hiperautomatizações e robotizações geradas por meio desta, Dúvidas, Atualizações de Software da Solução, Correções de Solução, Comunidade e Universidade):

10.1.2 Os registros de Suporte Técnico deverão ser classificados de acordo com as tipificações abaixo:

10.1.2.1 Problemas técnicos: problemas decorrentes de erro de processamento, erros de programação, lógica e falhas de automação.

10.1.2.2 Dúvidas de Uso: problemas decorrentes de dúvidas sobre o uso da solução ofertada advindas das equipes técnica ou de negócios do SEBRAE/SP.

10.1.3 Os incidentes serão classificados também de acordo com seus níveis de severidade:

PROBLEMAS TÉCNICOS		
NÍVEL DE SEVERIDADE	PRAZO PARA SOLUÇÃO DO PROBLEMA	PRAZO PARA SOLUÇÃO DA CAUSA RAIZ
CRÍTICO	Até 04 horas corridas	1 dias útil



ALTO	Até 04 horas úteis	2 dias úteis
MÉDIO	Até 1 dia útil	3 dias úteis
BAIXO	Até 2 dias úteis	4 dias úteis

DESCRIÇÃO DOS NÍVEIS DE SEVERIDADE	
CRÍTICO	Interrupção total da Solução ofertada, parte importante dela, ou comprometimento gravíssimo de dados, processos ou ambiente.
ALTO	Interrupção de parte da Solução ofertada, ou comprometimento grave de dados, processos ou ambiente.
MÉDIO	Interrupção da Solução ofertada, porém com comprometimento de dados, processos ou ambiente.
BAIXO	Interrupção sem paralisação da Solução ofertada e pequeno ou nenhum comprometimento de dados, processos ou ambiente.

10.1.4 Dúvidas de uso: dúvidas decorrentes da utilização da solução advindas das áreas técnicas ou negociais do SEBRAE/SP.

DÚVIDAS DE USO	
NÍVEL DE SEVERIDADE	PRAZO PARA SANAR A DÚVIDA
CRÍTICO	Até 02 horas corridas
ALTO	Até 04 horas úteis
MÉDIO	Até 12 horas úteis
BAIXO	Até 24 horas úteis

DESCRIÇÃO DOS NÍVEIS DE SEVERIDADE	
CRÍTICO	Dúvida que impeça a realização de determinada funcionalidade crítica para o CONTRATANTE naquele momento, com altíssimo risco de comprometimento de prazos.
ALTO	Dúvida que impeça a realização de determinada funcionalidade importante para o CONTRATANTE

	naquele momento, com alto risco de comprometimento de prazos.
MÉDIO	Dúvida que impeça a realização de determinada funcionalidade de forma mais eficiente, com baixo risco de comprometimento de prazos.
BAIXO	Demais dúvidas sobre a utilização, sem risco de comprometimento de prazos.

10.1.5 Os prazos acima descritos começarão a contar a partir do registro do chamado.

10.1.6 Será considerado hora útil o período das 8:00 às 19:00 (horário de Brasília), de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos.

10.1.7 Os chamados poderão ser registrados no sistema de atendimento via web ou por telefone em qualquer horário, mas se registrado fora do horário indicado a contagem dos prazos iniciar-se-á às 08:00 do primeiro dia útil subsequente.

10.1.8 Excepcionalmente para resolutividade de questões emergenciais de alto impacto, reserva-se ao CONTRATANTE o direito de abrir chamado e ter a questão solucionada dentro dos prazos acima previstos para alta criticidade em horários e dias diferentes dos descritos acima.



- 10.1.9** Para os níveis de severidade CRÍTICO e ALTO, a **CONTRATADA** deverá retornar a CONTRATANTE em, no máximo, 01 (uma) hora corrida e 01 (uma) hora útil, respectivamente, a partir da abertura do chamado, uma previsão para a solução do problema.
- 10.1.10** Considera-se como solução provisória do problema a correção, mesmo que paliativa, do mau funcionamento registrado.
- 10.1.11** Considera-se como solução da causa do problema a correção definitiva da situação que provocou o mau funcionamento registrado.
- 10.1.12** Ao final do atendimento a **CONTRATADA** deverá apresentar ao CONTRATANTE todas as ações realizadas, devidamente documentadas.
- 10.1.13** As ações realizadas pela **CONTRATADA** não podem comprometer outras funcionalidades da solução, ou de qualquer outro software acessório, sistemas legados integrados e já validados.
- 10.1.14** Um incidente poderá ter seu nível de severidade alterado pelo CONTRATANTE, para uma maior ou menor severidade, sendo todos os prazos referentes ao novo nível reiniciados.
- 10.1.15** O CONTRATANTE poderá prorrogar os prazos definidos nas tabelas em relação a determinado incidente, desde que a prorrogação seja justificada pela **CONTRATADA** em razão da complexidade das atividades que deverão ser realizadas.
- 10.1.16** A **CONTRATADA** deverá registrar as justificativas do possível atraso no sistema de acompanhamento de chamados e comunicar previamente ao CONTRATANTE para que a prorrogação seja avaliada, antes do término do prazo original.
- 10.1.17** A justificativa de prorrogação deverá ser aprovada pelo CONTRATANTE, caso contrário não será considerada para fins de apuração dos níveis de serviço.
- 10.1.18** Até o fechamento do chamado, a **CONTRATADA** informar, via Sistema de Suporte com todas as informações envolvidas no chamado, ao menos a evolução da resolução do problema, as medidas paliativas e definitivas executadas e os documentos de referência utilizados, de modo a constituir base de conhecimento a outros profissionais da **CONTRATADA** e do CONTRATANTE e aferição dos indicadores de níveis de serviço.
- 10.1.19** O fechamento do chamado será registrado pela **CONTRATADA** e confirmado pelo responsável da CONTRATANTE, ainda que a posteriori.
- 10.1.20** O fechamento do chamado deverá ser aceito formalmente pelo usuário demandante no sistema de acompanhamento de chamados.
- 10.1.21** No momento do aceite o demandante deverá indicar se está “satisfeito” ou “insatisfeito” com o atendimento em geral.
- 10.1.22** No caso da **CONTRATADA**, por problemas alheios à vontade da CONTRATANTE ou julgados injustificáveis por esta, não atender aos prazos descritos neste anexo ficará sujeita a glosa de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso até o limite de 10% (dez por cento) na nota fiscal referente ao pagamento da Ordem de serviço, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis à espécie. A disponibilidade do software compreende os ambientes de desenvolvimento, teste, homologação ou produção, ou ainda por falta de conexão com a internet.
- 10.1.23** A **CONTRATADA** será penalizada estará sujeita a glosa de 1% (um por cento) da fatura mensal por dia até o limite de 10% (dez por cento), sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis à espécie, referente a liberação de acessos por cada dia de atraso na liberação.



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.



ANEXO DA PROPOSTA COMERCIAL – LINK + PLANILHA

Ao

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

Processo nº 0436/2026 Pregão Eletrônico no XXX/2024 Data da Proposta Comercial:

Validade da Proposta: 90 (noventa) dias.

Razão Social: CNPJ: Telefone: E-mail: Contato:

Item	Descrição	Unidade	Qtd.	Vlr. Unit. Máx. Admitido	Vlr. Total
1	Mulesoft Automation (60.000 Credits) - Platinum Edition	Licença Ano	1	R\$ -	R\$ -
2	Mulesoft Automation Additional Credits (100 credits) - Platinum Edition – Sob Demanda	Pacote Unitário	500	R\$ -	R\$ -
3	Serviços Especializados - Sob Demanda	UST	3.000	R\$ -	R\$ -
4	Treinamento Oficial do Fabricante para até 10 pessoas, sob Demanda	Turma	1	R\$ -	R\$ -
5	Viagens do Fornecedor - despesas de deslocamento e que envolvam o pagamento de diárias, hospedagem e passagens.	Sob Demanda	Fixo	R\$ -	R\$ -
Total:					R\$ -

Assinatura do Representante Legal
Local e Data

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

Minuta de Contrato 0001-26 - Mulesoft RPA - Sebrae SP_v5

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/verificadorassinaturas/#!/search?codigo=21-71-52-E0-CF-91-89-48-01-76-5A-BA-EA-21-A9-EE-66-FE-EE-65> acesse o site

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

CÓDIGO: 21-71-52-E0-CF-91-89-48-01-76-5A-BA-EA-21-A9-EE-66-FE-EE-65

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

Reinaldo Pedro Correa - 813.*.***-20 - 02/04/2026 18:18:13**

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

IP: 177.***.***.***3

Marco Antonio Scarasati Vinholi - 326.*.***-62 - 02/04/2026 18:20:50**

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

IP: 170.***.***.***6

Nelson de Almeida Prado Hervey Costa - 251.*.***-80 - 02/04/2026 18:28:27**

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

IP: 187.***.***.***3

Airton da Silva Cruz - 297.*.***-20 - 02/04/2026 18:29:12**

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

IP: 177.***.***.***2

