



1º TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS REFERENTE AO PROCESSO 1274/2024, QUE ENTRE SI FIRMAM O SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DE SÃO PAULO - SEBRAE-SP E A EMPRESA ALMEIDA MACHADO SERVIÇOS EM GESTÃO DE NEGÓCIOS LTDA.

DAS PARTES E SEUS REPRESENTANTES

CONTRATANTE: SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DE SÃO PAULO - SEBRAE-SP, com sede na Rua Vergueiro, nº 1.117, Paraíso, CEP: 01.504-001, São Paulo/SP, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 43.728.245/0001-42, neste ato representado por seu Diretor-Superintendente, **NELSON DE ALMEIDA PRADO HERVEY COSTA**, por seu Diretor Técnico, **MARCO ANTONIO SCARASATI VINHOLI**, e por seu Diretor de Administração e Finanças, **REINALDO PEDRO CORREA**, doravante denominado SEBRAE-SP.

CONTRATADA: ALMEIDA MACHADO SERVIÇOS EM GESTÃO DE NEGÓCIOS LTDA, com endereço na Rua do Brum, nº 248, sala 11 – 03º andar Recife/PE, CEP: 50.030-260, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 18.191.583/0001-40, neste ato representada por sua sócio **LEONARDO MACHADO DE ALMEIDA**.

DAS CONSIDERAÇÕES

CONSIDERANDO que o objeto do contrato originário consiste em contratação de pessoa jurídica especializada em serviços técnicos de desenvolvimento de soluções Web, Mobile e UX Designer, para a prestação desses serviços ao SEBRAE-SP, cujas especificações constam do termo de referência e demais anexos.

CONSIDERANDO o permissivo regulamentar disposto nos artigos 29, parágrafo único, 32 e 33 do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE – **Resolução CDN nº 391/2021**.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O objeto deste termo aditivo consiste no acréscimo imediato, a partir da assinatura do presente termo aditivo, do quantitativo de 1.250 (mil duzentas e cinquenta) unidades do item “Manutenção Adaptativa e Evolutiva do Portal Espaço do Fornecedor”, para utilização na atual vigência até 10/10/2025. Esse aditamento representa acréscimo de 25% para este item.

1.2 Renovação do contrato por mais 12(doze) meses, compreendendo o período de 11/10/2025 a 10/10/2026, mantendo o acréscimo quantitativo de 25% para o item “Manutenção Adaptativa e Evolutiva do Portal Espaço do Fornecedor”.



2. CLÁUSULA SEGUNDA – DO VALOR

2.1. O valor total para o acréscimo de 1.250 (mil duzentos e cinquenta) unidades do item “Manutenção Adaptativa e Evolutiva do Portal” é de R\$ 225.000,00 (duzentos e vinte e cinco mil reais) conforme quadro a seguir:

ITEM	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
2	Manutenção Adaptativa e Evolutiva do Portal Espaço do Fornecedor	UST	1250	180,00	225.000,00

2.2 O valor total para o aditamento do contrato por mais 12(doze) meses, considerando o acréscimo quantitativo de 1.250 (mil duzentos e cinquenta) unidades do item “Manutenção Adaptativa e Evolutiva do Portal”, é de R\$ 1.233.000,00 (um milhão e duzentos e trinta e três mil reais), conforme quadro a seguir:

ITEM	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Manutenção de suporte do Portal Espaço do Fornecedor	Mensal	12	9.000,00	108.000,00
2	Manutenção Adaptativa e Evolutiva do Portal Espaço do Fornecedor	UST	6250	180,00	1.125.000,00
TOTAL					1.233.000,00

2.3 Fica suprimido do contrato o item referente à “Implantação do Portal Espaço do Fornecedor”, tendo em vista que sua execução já foi integralmente concluída anteriormente, não subsistindo, portanto, a necessidade de sua manutenção no escopo contratual.

3. CLÁUSULA TERCEIRA– APLICAÇÃO DE REAJUSTE

3.1 O valor do presente Termo Aditivo poderá ser reajustado, mediante aplicação do índice IPCA, em momento oportuno.

4. CLÁUSULA QUARTA - INCLUSÃO DE CLÁUSULA SLA (ACORDO NÍVEL DE SERVIÇO)

4.1 As partes de comum acordo decidem incluir no contrato a previsão do acordo de nível de serviço referente à manutenção de suporte no “Portal Espaço do Fornecedor (item 1), instrumento que tem por finalidade mensurar a qualidade do serviço executado.



4.2 O acordo de nível de serviço para a presente contratação deverá observar o quadro abaixo:

<i>Categoria de atendimento</i>	<i>Descrição do impacto</i>	<i>Prazo máximo de atendimento</i>	<i>Meta de atendimento no prazo</i>	<i>Desconto pelo não cumprimento da meta</i>
<i>Categoria 1</i>	<i>Crítico: Impede o funcionamento do sistema ou de uma atividade essencial.</i>	<i>8 horas úteis</i>	<i>80% dos chamados</i>	<i>Desconto de 8,0% no valor total da fatura mensal.</i>
<i>Categoria 2</i>	<i>Médio: Incidente que não paralisa a solução, mas compromete dados de forma mediana.</i>	<i>16 horas úteis</i>	<i>75% dos chamados</i>	<i>Desconto de 7,0% no valor total da fatura mensal.</i>
<i>Categoria 3</i>	<i>Baixo: Não afeta diretamente as atividades principais ou refere-se a dúvidas e orientações</i>	<i>24 horas úteis</i>	<i>70% dos chamados</i>	<i>Desconto de 6,0% no valor total da fatura mensal.</i>

4.3 Para efeitos de medição do quadro acima, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE relatório detalhado extraído da ferramenta de atendimento de chamados da CONTRATADA.

4.4 O prazo de atendimento será contado a partir da abertura do chamado pela CONTRATANTE, por meio do canal oficial definido entre as partes. Os chamados deverão ser tratados de acordo com sua criticidade e impacto, sendo classificados pela CONTRATANTE no momento da abertura.

4.5 O descumprimento dos prazos estabelecidos nesta cláusula ensejará o desconto proporcional das faturas mensais, sem prejuízo de aplicação de penalidade contratual caso seja constatada alguma situação prevista na cláusula décima do contrato.

4.6 O SLA determina o nível de criticidade e tempo de solução para cada ocorrência reportada pelo SEBRAE-SP através do “CHAMADO” do item SUPORTE TÉCNICO NA PLATAFORMA E CUSTOMIZAÇÕES. O SLA deverá atender os seguintes critérios:

4.6.1 Ao abrir uma requisição de atendimento (CHAMADO), a determinação do nível de criticidade do atendimento é de responsabilidade do Sebrae/SP no momento da criação do chamado.

4.6.2 Após análise da CONTRATADA, poderá ser negociado com o Sebrae/SP um novo nível de SLA, caso seja identificado que o problema reportado no chamado é de maior ou menor complexidade, respeitando os níveis máximos indicados no subitem “NÍVEL DE CRITICIDADE”.



4.6.3 A alteração do nível do Acordo do Nível de Serviço (SLA) de um chamado não deverá ser realizada sem prévio consentimento do Sebrae/SP, sob pena de descumprimento contratual e aplicação de penalidade.

4.6.4 A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente relatório detalhado contendo os cálculos dos indicadores de SLA e dos eventuais descontos aplicáveis. O Sebrae-SP analisará o relatório e homologará, se for o caso, os cálculos, os quais somente produzirão efeitos após a aprovação expressa do Sebrae-SP. Na hipótese de divergência, prevalecerão os cálculos realizados pelo Sebrae-SP, o qual aplicará os descontos calculados.

4.6.5 O Sebrae/SP poderá realizar os descontos cumulativos e retroativos nas próximas faturas deste contrato, limitados aos valores apurados a partir da assinatura do presente Aditivo, até a liquidação integral do montante devido.

4.6.6. A adoção do Acordo de Níveis de Serviços previsto neste instrumento não impede a aplicação das penalidades previstas no contrato.

4.7 Para o correto monitoramento e acompanhamento contratual, as partes trazem as seguintes definições aplicáveis ao presente contrato:

- Atendimento iniciado: Considera-se iniciado o atendimento quando o chamado é aberto e há o começo da execução de ações técnicas para sua resolução.
- Chamado concluído: Considera-se concluído o chamado quando a causa do problema é solucionada e a situação encontra-se normalizada para o usuário ou serviço impactado.
- Prazo de atendimento: Será contado em horas úteis, a partir da abertura do chamado pela CONTRATANTE, por meio do canal oficial definido entre as partes.
- Nível de Criticidade: Os chamados deverão ser classificados pela CONTRATANTE no momento da abertura, conforme sua criticidade e impacto operacional. Quando o andamento da resolução depender de informações adicionais da CONTRATANTE, o tempo de atendimento do chamado poderá ser pausado. Durante o status 'pendente', desde que haja justificativa documentada na ferramenta de chamados e comunicação formal solicitando informações. O tempo será retomado assim que a informação for disponibilizada.
- Em situações em que a causa raiz – infraestrutura de rede ou sistema externo ao escopo da CONTRATADA – for identificada como possível causa do incidente, a CONTRATADA deverá realizar a análise inicial, indicar a causa raiz, registrar a análise no chamado e informar a CONTRATANTE.



- Ao N1 (N1) do Sebrae SP caberá a responsabilidade de mitigar abertura de chamados junto a CONTRATADA, se na análise inicial for identificado que o problema se refere a infraestrutura de rede ou sistema externo.
- Encerramento de Chamado: O chamado será considerado finalizado apenas após comunicação clara à CONTRATANTE de que o problema foi resolvido, com evidências técnicas, quando cabível, com aceite do solicitante ou encerramento automático após o prazo de validação previamente acordado, sem necessidade de fechamento pelo demandante.

5. CLÁUSULA QUINTA – DA RESCISÃO ANTECIPADA

5.1. O presente contrato poderá ser rescindido antecipadamente, mediante comunicação formal feita pelo SEBRAE-SP à CONTRATADA, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

6. CLÁUSULA SEXTA – DA RATIFICAÇÃO DAS DEMAIS CLÁUSULAS E CONDIÇÕES

6.1. Ficam mantidas as demais cláusulas e condições do ajuste originário, desde que não colidam com o aqui pactuado, ressaltando que o presente aditamento não importa em novação.

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

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

**NELSON DE ALMEIDA PRADO HERVEY
COSTA**

Diretor Superintendente

SEBRAE-SP

LEONARDO MACHADO DE ALMEIDA

Proprietário

ALMEIDA MACHADO SERVIÇOS EM GESTÃO DE
NEGOCIOS LTDA

MARCO ANTONIO SCARASATI VINHOLI

Diretor Técnico

SEBRAE-SP

REINALDO PEDRO CORREA

Diretor de Administração e Finanças

SEBRAE-SP



TESTEMUNHAS:

Nome: Giselle Gonçalves Molon

Nome: André Guilherme Simões Neves

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

MINUTA - 1º TERMO ADITIVO (rev)

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=CB-25-70-77-B6-B4-7F-C7-48-76-F7-F3-2D-7D-06-A5-06-BB-B4-8E> acesse o site

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

CÓDIGO: CB-25-70-77-B6-B4-7F-C7-48-76-F7-F3-2D-7D-06-A5-06-BB-B4-8E

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

Leonardo Machado - 052.*.***-17** - 08/10/2025 14:36:26

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

IP: 189.***.***.***9

Marco Antonio Scarasati Vinholi - 326.*.***-62** - 08/10/2025 15:09:11

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

IP: 179.***.***.***1

Reinaldo Pedro Correa - 813.*.***-20** - 09/10/2025 14:44:50

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

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

Nelson de Almeida Prado Hervey Costa - 251.*.***-80** - 09/10/2025 16:15:58

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

IP: 187.***.***.***5

PROTOCOLO DE TESTEMUNHA(S)

Andre guilherme simoes neves - 047.*.***-85** - 08/10/2025 13:34:32

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

IP: 177.***.***.***5

Giselle Gonçalves Molon - 055.*.***-61** - 08/10/2025 14:50:46

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

IP: 189.***.***.***8

