ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1 Este Termo de Referência tem por objetivo estabelecer as especificações técnicas, os critérios de aceitabilidade, os prazos, as condições de fornecimento e demais detalhes necessários para **contratação de empresa para prestação de serviço de licenciamento por subscrição de software de gestão de manutenção predial em conformidade com as necessidades do Serviço Social do Comércio do Espírito Santo SESC AR/ES**.

2. DA JUSTIFICATIVA

2.1. A contratação de empresa especializada para a prestação de serviço de licenciamento por subscrição de ferramenta/software de gestão de manutenção predial visa aprimorar significativamente a produtividade e a qualidade dos serviços de manutenção oferecidos. Essa solução tecnológica possibilitará o controle eficiente das rotinas de manutenção preventiva e corretiva, promovendo maior organização, agilidade e transparência na gestão das atividades.

2.2. A implementação da ferramenta permitirá a geração de relatórios detalhados e diversificados, essenciais para o monitoramento e análise dos indicadores de desempenho das unidades operacionais do SESC AR/ES, assegurando a padronização dos processos e a tomada de decisões estratégicas embasadas em dados precisos.

2.3. Dessa forma, o presente investimento é fundamental para otimizar os recursos disponíveis, reduzir custos operacionais decorrentes de falhas e retrabalhos, além de garantir a conservação adequada do patrimônio imobiliário, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados às diversas unidades do SESC AR/ES.

2.4 A realização do presente processo de aquisição será regida pela Resolução Sesc nº 1.593/24, publicada no Sítio Eletrônico Oficial em 02 de maio de 2024.

3. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

3.1 Deverão ter acesso ao sistema:

a) Usuário Tipo Administrador: Gestores do software, podem realizar qualquer operação, acompanhar toda a implementação e acesso ao suporte;
b) Usuário Tipo Operacional: Podem cadastrar, acompanhar, dar andamento, solucionar tarefas nos quais estejam envolvidos e ter acesso ao suporte;
c) Usuário Tipo Solicitante: Podem abrir e acompanhar chamados. Tem acesso somente a este módulo.

3.2 Das funcionalidades mínimas da ferramenta:

3.2.1 O sistema deverá integrar pessoas e setores que estão envolvidos com a manutenção, operação.

a) Organiza e planeja as manutenções;
b) Controle e atendimento de chamados;
c) Emissão de relatórios;

Para confirmar a validade deste documento acesse https://signer.mutua.com.br/#/valida e utilize o código 7391-2002-4504-1856

d) Acompanha o desempenho das manutenções;
e) Emite e gerencia ordens de serviço;

3.2.2 Módulos Básicos, no mínimo:

a) Manutenção Corretiva
b) Manutenção Preventiva
c) Controle de Equipamentos

3.2.3 Estrutura de operação:

- O relatório de Áreas: O relatório deverá apresentar a quantidade total de áreas cadastradas em uma unidade de manutenção, além de informações como quantidade de m² da área, valores da área climatizada e números de ocupantes fixos e flutuantes.

- Relatório de Equipamentos: O relatório deverá apresentar os equipamentos cadastrados por unidade de manutenção e também identificar em qual área ele se encontra. Permitir a opção de realizar filtros, permitindo customizar os relatórios. Agenda de Atividades: Permitir visualizar os relatórios em formato de agendas semanais, mensais, semestrais e anuais. Exibir demais opções como: descrição, executor, periodicidade, prioridade.

- Planos de Atividades: O relatório deverá apresentar todos os planos de atividades de uma unidade de manutenção com as atividades e datas previstas cadastradas. Permitir emissão de relatório de vários planos e aplicação de filtros, permitindo customizações do mesmo.

- Acompanhamento de Ocorrências: O modelo deverá permitir visualizar as ocorrências em formato de lista. Além disso, possibilitar filtrar o maior número de informações como status da ocorrência, executores, tipo de ocorrência, áreas, equipamentos, entre outros.

- Documentos de atendimento: deverá permitir visualizar todas informações cadastradas relacionadas ao atendimento, como a sua aplicação (unidade de manutenção, setor e/ou equipamento), dados da solicitação de serviço (data, hora e observação) e execução técnica (data, hora e observações).

- Ordem de Serviço: O relatório deverá apresentar todas as atividades em formato de O.S., referentes à todas as atividades preventivas cadastradas. Ele permite que você escolha o tipo de visualização por meio do filtro 'Tipo de relatório', por período e outros campos que julgar importante.

- Lista de ocorrências: este relatório, deverá exibir uma lista de ocorrências que permite visualizar informações, como: prioridade; tempo de atendimento, tempo de solução, entre outras informações.

- Check-List de Atividades Agendadas e Ocorrências: com o check-list, o sistema deverá permitir a visualização da descrição das atividades e suas observações, além de mostrar uma lista de ocorrências.

- Indicador de atividades agendadas: este relatório deverá apresentar um gráfico com a quantidade de atividades pendentes ou realizadas dentro de determinado período, além de um resumo das atividades pendentes e realizadas por mês e um totalizador.

Para confirmar a validade deste documento acesse https://signer.mutua.com.br/#/valida e utilize o código 7391-2002-4504-1856

- Indicador de ocorrências por ano: este relatório deverá apresentar um gráfico comparativo de ocorrências solucionadas por ano, com a quantidade de ocorrências do ano corrente e dos anos anterior e posterior.

- Indicador de ocorrências por tipo: este relatório deverá exibir um gráfico por tipo de ocorrências. Realizar um comparativo entre o ano corrente e os anteriores, originando um histórico de informações, além de exibir a quantidade de ocorrências e a porcentagem por ano – o que pode ser base para um plano de melhorias.

- Indicador de atividades por executor: deverá mostrar a quantidade de atividades de cada executor, independente de status (aprovada, aguardando aprovação e pendente).

- Indicador de performance por executor: este indicador deverá apresentar informações detalhadas do executor, como quantidade de atividades e ocorrências que solucionou, quantidade de horas trabalhadas, quantidade de horas contratadas (a partir do cadastro do usuário) e quantidade de horas disponíveis.

- Indicador de atividades e ocorrências (quantidade e horas): deverá apresentar no mínimo dois gráficos comparativos entre atividades e ocorrências por quantidade e por horas. Permitir a exibição de no mínimo três planilhas com um resumo da quantidade de atividades e de ocorrências, horas totais e um demonstrativo relacionando quantidade de horas por tipo de ocorrências.

- Indicador de ocorrências com atraso: este indicador deverá conter informações sobre atraso de ocorrências que têm o campo "data limite" preenchido. Permitir visualizar há quantos dias a ocorrência está atrasada.

- Indicador de Ocorrências por Prioridade: deverá mostrar a quantidade de ocorrências solicitadas para cada prioridade, de acordo com as configurações pré-estabelecidas.

- Indicador de avaliação de serviço: este indicador deverá exibir um gráfico com a quantidade de ocorrências solucionadas que têm avaliação de serviço.

- Indicador de Atividades Baixadas Não realizadas: este indicador deverá apresentar um gráfico com a quantidade de atividades que foram baixadas como não realizadas.

- Indicador de produtividade: Indicador de produtividade de fornecedor: o indicador de produtividade deverá apresentar um gráfico com a quantidade em horas de mão de obra contratada e o tempo demandado (executado) de manutenção.

- O software deverá permitir filtros por data, status, fornecedor, equipamento, setor, executor, prioridade, tipo de equipamento, auditoria, unidade, por área, grupo de área, sistema, setor e outras opções que possam customizar os relatórios e dashboards.

3.3 Dashboard - Painel visual que contém informações, métricas e indicadores da empresa

O software deverá exibir dashboards, no mínimo dos seguintes tipos, sendo por:
- Ocorrências (abertas, pendentes, atrasadas, realizadas);
- Ocorrência por status (solucionada, não analisada, analisada);
- Ocorrência por status de correção (solucionada, aguardando material, em andamento);
- Ocorrência por Prioridade (alta, média, baixa);
- Ocorrências típicas com maior número de ocorrências;

Para confirmar a validade deste documento acesse https://signer.mutua.com.br/#/valida e utilize o código 7391-2002-4504-1856

• Total de Ocorrências por área, grupo de área, sistema e setor (solucionada, não analisada, analisada);
• Plano com maior número de atividades agendadas (Atrasado, realizado, pendente); A dashboard deverá permitir a opção de filtros por: data, por unidade, por área, grupo de área, sistema e setor.

3.4 O software deverá permitir integração via API.

3.5 Modulo PMOC

3.5.1 O software de gestão de manutenção deverá ter modulo de Plano de Manutenção, Operação e Controle (PMOC).

3.5.1.1 O Modulo PMOC deve ter no mínimo:

- Cadastro dos equipamentos com suas especificidades;
- Responsável técnico com dados de cadastro;
- Endereço das unidades;
- Planos de manutenção;
- Check list de conformidades;
- Permitir assinatura pelo responsável da manutenção e unidade.
- Exibir data e horário das manutenções realizadas.

3.6 Aplicativo Smartphone

3.6.1 O software deverá possuir aplicativo de smartphone (compatível com Android e IOS) com acesso remoto.

3.7 O Fornecedor

3.7.1 O fornecedor deverá prestar também serviços especializados de suporte técnico, suporte operacional, atualização tecnológica, consultoria e treinamento, conforme condições e exigências deste termo de referência, visando atender as necessidades atuais e futuras do contratante.

3.7.2 O fornecedor deverá disponibilizar ferramenta automatizada, com interface via web, para registro de chamados de acordo com as naturezas e prazos especificados no termo de referência, de forma que a Entidade Licitante possa realizar o acompanhamento dos chamados.

3.8 Suporte

3.8.1 O suporte técnico deverá ser de forma remota e por telefone, através de email/ticket ou chat durante a jornada de horário comercial (das 08h30 às 17h30) em dias úteis sem limite de número de chamados;

3.9 Licenciamento

a) Licenciamento do software online;
b) Atualizações do software e backup periódicos;
c) Cadastros de sistemas prediais, unidades, áreas e ativos (ilimitados).

Para confirmar a validade deste documento acesse https://signer.mutua.com.br/#/valida e utilize o código 7391-2002-4504-1856

3.10 Disponibilidade

3.10.1 O software deverá estar disponível 24(vinte e quatro) horas por dia, 7(sete) dias por semana.

3.11 Backup

3.11.1 O contratado deverá disponibilizar ao contratante o backup completo de todos os dados, informações e cadastros ao final do contrato, abrangendo todo o período de vigência.

4. REQUISITOS MINIMOS DO SOFTWARE E TIPOS DE LICENÇAS

4.1 O software de gestão de manutenção fornecido pela contratada deve, no mínimo, atender integralmente aos requisitos técnicos e funcionais detalhados abaixo, bem como aos quantitativos especificados.

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT.
1	Licenciamento por subscrição de software de gestão de manutenção predial; suporte técnico especializado; atualização de versões do sistema;	1
2	Modulo PMOC. Suporte técnico especializado; atualização de versões do sistema	1
3	Serviços de implantação, instalação, parametrização; treinamento online para usuários	2
4	Licença tipo operacional	70
5	Licença tipo solicitante	20
6	Licença tipo administrador	20

5. DO PRAZO DE VIGÊNCIA

5.1 O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do contrato.

5.2 O contrato poderá ser prorrogado desde que as condições se mantenham vantajosas, de acordo com o prazo determinado nas Resolução Sesc nº. 1.593/2024.

5.3 A prorrogação ou alteração da vigência contratual poderá ser registrada por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, nos termos do art. 43 da Res. Sesc nº. 1.593/2024.

Para confirmar a validade deste documento acesse https://signer.mutua.com.br/#/valida e utilize o código 7391-2002-4504-1856

5.4 Poderão ocorrer alterações contratuais por acordo entre as partes, desde que justificadas e formalizadas por Termo Aditivo:
a) O contrato poderá sofrer acréscimos de até 50% do seu valor global inicial atualizado, mediante justificativa;
b) As supressões poderão ser realizadas nos limites estabelecidos entre as partes.

6. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

6.1. Os fornecedores interessados deverão apresentar, juntamente com sua proposta, documentação comprobatória de sua qualificação técnica, evidenciando capacidade para fornecer, implantar e manter solução de **software de gestão de manutenção predial, em modelo de licenciamento por subscrição (SaaS – Software as a Service)**.

6.2. Para serem considerados habilitados quanto à qualificação técnica, os fornecedores deverão atender, cumulativamente, aos requisitos mínimos estabelecidos neste Termo de Referência e no edital de licitação, com especial atenção às exigências relacionadas à experiência com soluções similares e à capacidade de suporte técnico e operacional.

6.3. Comprovação de experiência anterior na prestação de serviços similares, especificamente relacionados ao fornecimento de software de gestão de manutenção predial ou soluções correlatas, em modelo de subscrição, mediante apresentação de atestados técnicos ou declarações de capacidade técnica emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprovem:

- A efetiva implementação da solução;
- O funcionamento contínuo por período mínimo de 12 (doze) meses;
- A prestação de suporte técnico e/ou manutenção durante o período de contrato.

6.4. A avaliação da qualificação técnica será realizada pela Comissão de Licitação e/ou área técnica designada, que poderá solicitar esclarecimentos ou documentos complementares sempre que julgar necessário.

6.5. As exigências visam garantir a contratação de empresa que possua expertise e capacidade comprovada para fornecer uma solução tecnológica adequada às necessidades operacionais e normativas da contratante, especialmente quanto à continuidade e confiabilidade da ferramenta de gestão predial.

6.6. A contratante reserva-se o direito de realizar diligências, inclusive técnicas, junto aos clientes referenciados, e solicitar demonstrações práticas (demonstração técnica ou prova de conceito – proof of concept) da solução, a fim de verificar a veracidade das informações prestadas e assegurar a adequação da proposta às necessidades funcionais e operacionais do contrato.

7. DA ENTREGA DO OBJETO E EXECUÇÃO

7.1. A implantação da solução contratada deverá ocorrer no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato, abrangendo:

- a criação e concessão dos acessos à ferramenta para todos os usuários indicados;
- a parametrização da solução conforme as necessidades da contratante;

Para confirmar a validade deste documento acesse https://signer.mutua.com.br/#/valida e utilize o código 7391-2002-4504-1856

- a realização de treinamentos presenciais ou remotos, conforme acordado, com os usuários finais e a equipe técnica da contratante.
-

a) **O recebimento provisório** ocorrerá a partir da efetiva ativação da ferramenta, liberação dos acessos, disponibilização do treinamento e validação preliminar da implantação pela área técnica responsável.

b) **O recebimento definitivo** ocorrerá no prazo máximo de 90 (noventa) dias corridos após o recebimento provisório, mediante avaliação do desempenho da solução, sua conformidade com os requisitos técnicos e a estabilidade da operação, conforme atestado pela equipe de fiscalização do contrato.

c) Os acessos à ferramenta, bem como todas as comunicações referentes à sua ativação, parametrização e autorização de usuários, deverão ser entregues exclusivamente por meio digital, nos e-mails abaixo:

wilson.venancio@es.sesc.com.br
berenice.batista@es.sesc.com.br

7.2. A contratada será **integralmente responsável pela prestação dos serviços**, devendo garantir que a solução fornecida atenda a todos os requisitos funcionais, operacionais, técnicos e de segurança descritos neste Termo de Referência e no contrato.

7.3. O fornecedor deverá adotar todas as medidas necessárias para garantir a entrega plena e o funcionamento adequado da solução, incluindo, mas não se limitando a, infraestrutura de hospedagem, suporte técnico, manutenção corretiva e evolutiva, bem como a preservação da integridade dos dados da contratante.

7.4. Em caso de **atraso na entrega, não conformidade** com as especificações técnicas ou **falhas de desempenho** durante o período de avaliação, poderão ser aplicadas sanções previstas no contrato, tais como advertência, **multa contratual**, suspensão temporária ou outras penalidades cabíveis, sem prejuízo da responsabilização por eventuais danos.

7.5. O recebimento provisório será formalizado pelo fiscal do contrato após o cumprimento das etapas de implantação e treinamento, sendo condição necessária para início da contagem do prazo de observação para o recebimento definitivo.

7.6. A solução poderá ser **rejeitada total ou parcialmente** caso seja constatado, a qualquer tempo, descumprimento das especificações técnicas, falhas recorrentes ou ineficiência funcional. Nesses casos, a contratada deverá providenciar as **adequações ou substituições necessárias, às suas expensas**, no prazo máximo de **5 (cinco) dias úteis** a contar da notificação, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas contratualmente.

8. DA ANÁLISE DAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

8.1 O licitante arrematante deverá enviar a proposta comercial ajustada, a qual deve incluir, obrigatoriamente, a descrição detalhada do item cotado, abrangendo todas as especificações mínimas estipuladas no presente instrumento. Além disso, sempre que possível, o licitante deverá anexar o manual técnico dos produtos. Em caso de impossibilidade, deverá fornecer catálogos, folders, folhetos ou quaisquer outros documentos que possibilitem a avaliação das especificações mencionadas na Proposta Comercial.

Para confirmar a validade deste documento acesse https://signer.mutua.com.br/#/valida e utilize o código 7391-2002-4504-1856

8.2 Todos os documentos supracitados devem ser apresentados em língua portuguesa.

8.3 Nos casos em que não for possível a avaliação adequada da proposta comercial ou dos equipamentos ofertados em relação ao objeto do termo de referência, ou em que houver dúvidas quanto à sua adequação, o setor requisitante poderá, de forma discricionária, realizar diligências junto ao fornecedor proponente para obter os esclarecimentos necessários.

9. DA GARANTIA DO CONTRATO, DA SOLUÇÃO E RESPONSABILIDADE TÉCNICA

9.1. A contratada deverá garantir, de forma integral, a **execução dos serviços contratados conforme as condições estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato**, desde a data de sua assinatura até o encerramento contratual, incluindo eventuais prorrogações. A garantia abrange a solução tecnológica ofertada, os serviços de suporte, a manutenção corretiva e evolutiva, a atualização da ferramenta e o atendimento aos usuários.

9.2. A partir do **recebimento definitivo da implantação**, a contratada deverá assegurar a **plena disponibilidade, estabilidade e desempenho da solução de software** fornecida, em conformidade com os requisitos funcionais, operacionais e de segurança definidos neste instrumento, incluindo:

- Disponibilidade mínima de 99% (noventa e nove por cento), salvo motivos de força maior devidamente justificados;
- Suporte técnico contínuo, durante toda a vigência do contrato, por canais digitais ou telefônicos, com atendimento dentro dos prazos definidos no Acordo de Nível de Serviço (SLA);
- Correção de falhas, erros sistêmicos e indisponibilidades sem ônus adicional para a contratante;
- Acesso contínuo à solução por meio de infraestrutura em nuvem (cloud computing), com garantia de integridade e segurança dos dados.

9.3. A contratada será a **única e integralmente responsável pela execução dos serviços contratados**, inclusive no tocante ao correto funcionamento da solução, ao atendimento dos usuários e ao suporte técnico. É vedada a terceirização total ou parcial das atividades previstas neste instrumento, sem prévia **autorização formal do SESC-ES**.

9.4. Caso a contratada utilize serviços de terceiros (como provedores de nuvem, soluções de autenticação ou sistemas integrados), permanecerá **inteiramente responsável perante o SESC-ES pela entrega**, **desempenho, integridade e segurança da solução como um todo**, não sendo admissível qualquer alegação de falha de terceiros como justificativa para inadimplemento contratual.

9.5. Em caso de descumprimento dos compromissos contratuais, falha contínua da solução, indisponibilidade superior ao permitido ou ausência de suporte técnico adequado, a contratada estará sujeita às penalidades previstas no contrato, sem prejuízo da responsabilização por eventuais prejuízos causados à contratante.

9.6. O encerramento do contrato não exime a contratada de suas obrigações quanto à entrega, portabilidade e segurança dos dados gerados e armazenados pela solução durante sua vigência, devendo garantir, sem custo adicional, a disponibilização completa dos dados à contratante em formato estruturado e interoperável, conforme legislação aplicável.

Para confirmar a validade deste documento acesse https://signer.mutua.com.br/#/valida e utilize o código 7391-2002-4504-1856

10. PROPOSTA COMERCIAL

10.1 A proposta comercial deverá ser formulada considerando o quantitativo a seguir:

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT.
1	Licenciamento por subscrição de software de gestão de manutenção predial; suporte técnico especializado; atualização de versões do sistema;	1
2	Modulo PMOC. Suporte técnico especializado; atualização de versões do sistema	1
3	Serviços de implantação, instalação, parametrização; treinamento online para usuários	2
4	Licença tipo operacional	70
5	Licença tipo solicitante	20
6	Licença tipo administrador	20

10.2. A proposta comercial deverá ser apresentada **exclusivamente em formato eletrônico**, por meio do sistema utilizado para a realização do certame, conforme as regras estabelecidas no edital, contendo o valor global anual da prestação do serviço, em conformidade com o objeto da contratação.

10.3. A proposta deverá conter a **discriminação dos valores unitários**, conforme detalhamento do item 10.1, quando exigido pelo sistema eletrônico, obedecendo à estrutura de planilha ou campos definidos pelo portal da licitação.

10.4. A proposta deverá especificar, de forma clara, **quais serviços serão faturados em parcela única (ex.: implantação, parametrização, treinamento) e quais serão faturados mensalmente**, relativos à subscrição, suporte técnico e manutenção da solução.

10.5. Os valores da proposta deverão ser apresentados em **moeda corrente nacional (R$)**, com duas casas decimais, desprezando-se frações excedentes. Deverão estar incluídos nos preços todos os custos diretos e indiretos relacionados à execução do objeto contratual, como tributos, encargos, deslocamentos, hospedagens, ferramentas de apoio, insumos técnicos e qualquer outra despesa necessária à perfeita entrega do serviço, **não sendo admitida posterior alegação de omissão para fins de reequilíbrio**. A proposta deverá conter ainda o **prazo de validade**, que não poderá ser inferior ao estabelecido no edital.

10.6. A proposta deverá ser elaborada **sem inclusão de acréscimos relacionados à expectativa inflacionária ou custo financeiro futuro**, devendo refletir os valores efetivos praticados no momento da apresentação.

10.7. Ainda que o critério de julgamento adotado seja o de **menor preço global**, a Administração poderá analisar a **coerência dos preços unitários** ofertados, especialmente quanto à compatibilidade com os valores usualmente praticados no mercado, podendo

Para confirmar a validade deste documento acesse https://signer.mutua.com.br/#/valida e utilize o código 7391-2002-4504-1856

desclassificar a proposta que apresentar preços inexequíveis, simbólicos ou incompatíveis com a realidade do serviço a ser prestado.

11. DO PAGAMENTO E CRONOGRAMA

11.1 A contratada deverá considerar que o pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias úteis após a entrega/apresentação da nota fiscal.

11.2 O pagamento será realizado preferencialmente através de boleto bancário emitido pela empresa contratada, com os valores devidos fixando-se data de vencimento conforme entendimento entre as partes.

11.3 O pagamento será realizado de forma proporcional e periódica, conforme modelo usual do SaaS, de acordo com os serviços efetivamente prestados (licenciamento por subscrição, suporte e manutenção), com cobrança recorrente mensal, de acordo com o número de licenças ativadas para SESC-ES, com base nos dados e valores efetivamente executados.

11.4 Já os serviços de implantação, parametrização e treinamento poderão ser faturados em parcela única. Esta sistemática encontra respaldo nos itens 10.4 e 11.3 do Termo de Referência, assegurando compatibilidade com a natureza contínua do objeto.

11.5 O faturamento será realizado de acordo com os dados a seguir:

> a) **Sesc Serviço Social do Comércio | Departamento Regional do Espírito Santo**
> CNPJ: 05.305.785/0001-24 Endereço: Praça Misael Pena, nº. 54, Parque Moscoso, Vitória/ES, CEP: 29.018-300

11.6 Os dados como CNPJ, Razão Social, etc. contidos no boleto bancário emitido pela empresa fornecedora deverão ser os mesmos informados na proposta comercial e documentos de habilitação enviados ao SESC-ES na fase classificatória do certame.

11.7 Na impossibilidade de emissão de boleto bancário pela empresa arrematante deverão ser informados na nota fiscal os dados para depósito em conta, sendo de responsabilidade da contratada a informação correta dos dados para pagamento.

11.8 O SESC-ES não se responsabilizará por informações incorretas de dados bancários fornecidos pela empresa contratada.

11.9 É vedada a realização de pagamento sem a prévia entrega do material devidamente aceito pela Unidade requisitante.

11.10 Ocorrendo erros na apresentação das Notas Fiscais, as mesmas serão devolvidas à licitante vencedora para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento seja contado a partir da data da apresentação das novas Notas Fiscais/boleto bancário.

11.11 O SESC-ES não permite ao fornecedor abdicar, transferir, dar em garantia, nem negociar com terceiros quaisquer direitos ou parte dos direitos resultantes deste certame, nem ceder eventual posição jurídica perfeita decorrente deste fornecimento sem o prévio consentimento de nossa parte.

Para confirmar a validade deste documento acesse https://signer.mutua.com.br/#/valida e utilize o código 7391-2002-4504-1856

12. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

12.1 A Contratada deverá responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o Contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas, caso os prazos e condições não sejam cumpridas.

12.2 É de responsabilidade da Contratada o correto funcionamento da ferramenta, atendendo a todos os requisitos do objeto, sob pena de rejeição, além da aplicação das sanções previstas em contrato.

12.3 A Contratada fica responsável pela hospedagem do sistema em um servidor que atenda a um rigoroso padrão internacional de operações, garantindo assim um melhor desempenho, segurança e confiabilidade.

12.4 A contratada deverá manter sigilo sobre todas as informações confidenciais a que tiver acesso em decorrência da execução do contrato, não as divulgando a terceiros sem autorização prévia da contratante.

12.5 A contratada deverá utilizar as melhores práticas, capacidade técnica, materiais, softwares, recursos humanos, supervisão técnica e administrativa, para garantir a qualidade da prestação do serviço e o atendimento eficiente às demandas do suporte técnico.

12.6 A Contratada deverá fornecer todas as informações necessárias que viabilizem e facilitem a transferência da base de dados para outros sistemas que possam ser contratados no futuro. Periodicamente deverão ser disponibilizadas cópias dos dados registrados no sistema, conforme os layouts de transferência disponibilizados pela Contratada, ou quando requisitado pelo SESC-ES.

12.7 A Contratada deverá prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos do SESC-ES deste ou pelos gestores da contratação, referentes a qualquer problema detectado ou andamento de atividades de suporte técnico previstas.

12.8 A Contratada deverá atender à legislação específica a que está sujeita no seu ramo de atividade, não transferindo quaisquer responsabilidades sobre a matéria a este órgão.

12.9 Todos os encargos sociais e trabalhistas, bem como tributos de quaisquer espécies, incidentes sobre o objeto desta contratação correrão por conta exclusiva da Contratada.

12.10 A Contratada obriga-se a manter-se, durante toda a contratação, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas e todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na Contratação.

13. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

13.1 A contratante deverá efetuar os pagamentos à contratada nos prazos e condições estabelecidos no contrato, mediante a apresentação de fatura ou documento equivalente, de acordo com as normas contidas no edital de licitação e na legislação pertinente.

Para confirmar a validade deste documento acesse https://signer.mutua.com.br/#/valida e utilize o código 7391-2002-4504-1856

13.2 A contratante deverá designar um representante, devidamente autorizado, para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços contratados, fornecendo à contratada as informações e orientações necessárias para o fiel cumprimento das obrigações assumidas.

13.3 A contratante é responsável por comunicar à contratadas quaisquer alterações que possam afetar a execução do contrato, incluindo mudanças nas especificações dos serviços ou nos prazos de entrega.

14. GESTÃO/FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

14.1 Fica designado o funcionário abaixo qualificado, como "Gestor do Contrato", que será responsável pela administração global do contrato.

a) Cargo: Coordenação de Elétrica e Refrigeração
b) Matrícula funcional: 11565
c**) Setor:** Gerencia de infraestrutura

14.2 O Gestor de Contrato será responsável pela administração completa do contrato ao longo de seu ciclo de vida.

14.3 Caberá ao Gestores de Contrato desempenharem um papel proativo e abrangente na gestão eficaz e estratégica.

14.4 Fica designado o funcionário abaixo qualificado, como "Fiscal do Contrato", que será responsável pela fiscalização e acompanhamento da execução do contrato.

a) Cargo: Técnico em edificações
b) Matrícula funcional: 9542
c) Setor: Gerencia de infraestrutura

14.5 O Fiscal do Contrato terá como atribuições acompanhar e fiscalizar a execução do objeto contratual, verificando o cumprimento das obrigações por parte do contratado.

14.6 Caberá aos Fiscais do Contrato emitir relatórios periódicos sobre a execução do contrato, apontando eventuais irregularidades, problemas ou não conformidades identificadas.

14.7 Os Fiscais do Contrato poderão requisitar ao contratado informações, documentos e demais esclarecimentos necessários para o adequado acompanhamento da execução contratual.

14.8 Em caso de constatação de irregularidades ou descumprimento das obrigações contratuais por parte do contratado, os Fiscais do Contrato deverão comunicar imediatamente à autoridade competente para as devidas providências.

14.9 A contratante reserva-se o direito de realizar verificações e fiscalizações periódicas para garantir o cumprimento das especificações técnicas estabelecidas, podendo solicitar amostras, testes ou inspeções conforme julgar necessário.

15. DAS PENALIDADES

Para confirmar a validade deste documento acesse https://signer.mutua.com.br/#/valida e utilize o código 7391-2002-4504-1856

15.1. É vedado à contratada adotar qualquer conduta ou omissão que configure inobservância à legislação vigente, à boa-fé objetiva, ou aos deveres contratuais anexos, tais como informação adequada e tempestiva, fidelidade, respeito, probidade, cooperação e confiança, especialmente no que se refere à continuidade, segurança e qualidade da solução contratada.

15.2. Pelo inadimplemento total ou parcial das obrigações assumidas, a contratante poderá aplicar à contratada, isolada ou cumulativamente, as seguintes sanções, respeitadas as disposições do Regulamento SESC nº 1.593/2024:

a) Multa moratória de 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento) ao dia, limitada a 10% (dez por cento) sobre o valor do serviço, etapa ou marco contratual entregues com atraso, no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos no contrato, anexos ou cronogramas;

b) Multa por inadimplemento parcial, de até 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato ou do lote, quando aplicável;

c) Multa por inadimplemento total, de até 25% (vinte e cinco por cento) sobre o valor total do contrato ou do lote, se o inadimplemento for restrito a este;

d) Suspensão temporária do direito de licitar e contratar com o SESC-ES, pelo prazo máximo de 3 (três) anos;

e) Rescisão unilateral do contrato por inadimplemento da contratada, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades previstas neste contrato.

15.3. A multa moratória será descontada diretamente dos pagamentos devidos à contratada, independentemente de notificação prévia ou da aplicação cumulativa de outras penalidades previstas nesta cláusula.

15.4. Para fins de cálculo da multa moratória, quando houver etapa de mobilização contratual prevista, seu valor corresponderá a 10% (dez por cento) do valor total do contrato.

15.5. A multa moratória aplicada poderá ser restituída integralmente ao final da vigência contratual, sem qualquer correção monetária, caso a contratada cumpra integralmente o objeto contratado.

15.6. A aplicação das penalidades observará o princípio do contraditório e da ampla defesa, com a possibilidade de recurso nos prazos previstos na legislação e no regulamento SESC nº 1.593/2024.

16. DA CONFORMIDADE À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

16.1 As partes obrigam-se a atuar em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei nº 13.709/2018 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

16.2 A CONTRATADA concorda com o tratamento, pelo SESC, dos seus dados pessoais fornecidos em decorrência deste contrato, autorizando o SESC a coletar, tratar, conservar e usar tais dados para os fins necessários deste processo, bem como a transferência dos dados pessoais às empresas do SISTEMA FECOMÉRCO, a fim de viabilizar as atividades da ENTIDADE e permitir o cumprimento do contrato, obrigações legais e contratuais ou de cunho regulatório.

Para confirmar a validade deste documento acesse https://signer.mutua.com.br/#/valida e utilize o código 7391-2002-4504-1856

16.3 A CONTRATADA deverá manter registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizar, bem como deverá adotar as melhores práticas e implementar medidas técnicas e organizativas necessárias para proteger os dados contra situações acidentais ou ilícitas, de destruição, perda, alteração, comunicação, difusão, acesso não autorizado, ou qualquer outra forma de tratamento inadequado ou ilícito, além de garantir a segurança no âmbito do tratamento de dados pessoais.

17. DO REAJUSTE

17.1 Poderão ocorrer alterações contratuais por acordo entre as partes, desde que justificadas e formalizadas por Termo Aditivo:

a. O contrato poderá sofrer acréscimos de até 50% do seu valor global inicial atualizado, mediante justificativa;

b. As supressões poderão ser realizadas nos limites estabelecidos entre as partes.

17.2 Os preços contratados poderão ser reajustados após 12 (doze) meses, tendo como limite máximo a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE ou, no caso de sua exclusão, de outro índice que venha a substituí-lo;

17.3 O valor obtido será deflacionado pelo índice de reajuste contratual até a data-base da proposta;

17.4 A recomposição do reequilíbrio econômico-financeiro do contrato poderá ser requerida pela CONTRATADA em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, desde que gerem impacto relevante no ajuste firmado entre as partes, e inviabilizem a execução do contrato tal como pactuado, cabendo à CONTRATANTE a análise e conclusão acerca do seu cabimento e pertinência.

18. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

18.1 Independentemente de declaração expressa, a apresentação dos documentos ou da proposta comercial implica em aceitação plena e total das condições e exigências deste instrumento e seus anexos, a veracidade, autenticidade das informações constantes na proposta e nos documentos apresentados.

Vitória/ES, 03 de novembro de 2025.

Wilson Carvalho Venancio
Coordenador de manutenção elétrica e refrigeração

Para confirmar a validade deste documento acesse https://signer.mutua.com.br/#/valida e utilize o código 7391-2002-4504-1856