



CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DE CAMPINAS S.A.
CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DE CAMPINAS S.A
Rodovia Dom Pedro I - Bairro Barão Geral - CEP 13082-902 - Campinas - SP
Km 140,5 Pista Norte

CEASA-PRESIDÊNCIA/CEASA-A/CEASA-A-AL/CEASA-A-AL-ALC/CEASA-A-AL-ALCD

TERMO DE REFERÊNCIA

Campinas, 16 de fevereiro de 2024.

Contrato nº 012/2024

Vigência do Contrato: 19/05/2024 à 19/05/2029

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços aplicados à Tecnologia da Informação, compreendendo a subscrição de software, manutenção, suporte técnico, atualização, evolução tecnológica, customização e treinamento no Sistema Integrado de Gestão (ERP) NectarSys.

2. JUSTIFICATIVA

Possibilitar a continuidade da prestação de serviços compreendendo a subscrição de software, manutenção, suporte técnico, atualização, evolução tecnológica, customização e treinamento no Sistema Integrado de Gestão (ERP) NectarSys, atualmente em uso pela CEASA Campinas.

3. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

A CONTRATADA se obriga a prestar os serviços especializados de subscrição de software, manutenção, suporte técnico, atualização, evolução tecnológica, customização e treinamento no Sistema Integrado de Gestão (ERP) NectarSys conforme especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

AMBIENTE COMPUTACIONAL

O ambiente operacional (64 bits) atualmente utilizado pela CONTRATANTE para execução do referido sistema ERP é:

- Aplicação: MS Windows Server 2016 Standard
- Estações de Trabalho: MS Windows 11 Pro
- SGBD: MS SQL Server 2017

USUÁRIOS SIMULTÂNEOS

O sistema deverá permitir a utilização simultânea de até 25 (vinte e cinco) usuários sem restrições.

MÓDULOS INTEGRADOS DO SISTEMA

Os módulos integrados abaixo relacionados são os atualmente utilizados pela CONTRATANTE, sendo que em havendo necessidade, a mesma poderá utilizar outros módulos disponíveis no sistema, além de outros que venham a ser desenvolvidos, sem custos adicionais para a CONTRATANTE.

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Administração de Condomínios• Cadastro• Contabilidade• Contas a Pagar | <ul style="list-style-type: none">• Gerencial• Logística• Orçamento• Patrimônio |
|--|--|

<ul style="list-style-type: none"> • Contas a Receber • Custos • Disponível • Estoque • Fiscal 	<ul style="list-style-type: none"> • Pessoas • SPED • Supervisor • Transferência Eletrônica • Portal NF-e
---	--

MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

A prestação do serviço de manutenção dar-se-á nas modalidades: manutenção corretiva, atualização do sistema em virtude de mudanças na legislação resultando em novas funcionalidades e aplicativos para a gestão dos negócios, atualização, suporte técnico, evolução tecnológica e customização da solução.

As características dos serviços de manutenção e suporte técnico estão detalhadas nos itens a seguir:

MANUTENÇÃO CORRETIVA

- Entende-se por manutenção corretiva a correção de erros decorrentes da não conformidade entre os requisitos do sistema (funcionais e não funcionais) e o seu comportamento e de erros decorrentes da execução do sistema;
- O atendimento aos chamados de manutenção corretiva deverá obedecer aos prazos previstos na tabela 2;
- A solução de problemas referentes à manutenção corretiva não implicará em custos adicionais para a CONTRATANTE;
- Os chamados referentes à manutenção corretiva deverão ser efetuados pela equipe de TI da CONTRATANTE ou de iniciativa própria da CONTRATADA para atender incidente que visa a corrigir erro do sistema.

MANUTENÇÃO LEGAL

- Entende-se por manutenção legal as atualizações necessárias à contínua adequação do sistema às obrigações fiscais e legais;
- O atendimento aos chamados de manutenção legal deve obedecer aos prazos previstos de entrada em vigor das novas legislações;
- A solução de problemas referentes à manutenção legal não implicará em custos adicionais para a CONTRATANTE.

SUPORTE TÉCNICO

- O suporte técnico está classificado em 2 (dois) níveis e deverá ser prestado por equipe capacitada, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, no horário compreendido entre 8h e 18h conforme abaixo:
- 1º Nível - Trata dúvidas relacionadas ao sistema quanto à utilização e funcionalidades do mesmo. Assistência relacionada à utilização de funcionalidades já existentes no sistema, porém, que ainda não são utilizadas pela CONTRATANTE. Assistência com análise e compreensão das necessidades (levantamento de requisitos), apresentação das soluções possíveis e auxílio na implantação.
- 2º Nível - Assistência com análise, diagnóstico e solução de problemas relacionados ao sistema, tanto em seus aspectos operacionais quanto legais. Assistência com análise, diagnóstico, monitoração, solução de problemas, atualizações e otimização de desempenho relacionados ao SGBD (Banco de Dados), somente quando utilizado com o sistema que compõe a solução.
- Não haverá custos adicionais e nem limites de utilização dos serviços de suporte técnico prestados pela CONTRATADA.
- A CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento através dos seguintes meios de comunicação: telefone, e-mail, internet e acesso remoto.

TEMPO DE ATENDIMENTO E SOLUÇÃO DE INCIDENTE

- Quanto à análise, diagnóstico e solução de problemas, os gestores da CONTRATANTE e a CONTRATADA determinarão a severidade do problema, respeitadas as situações abaixo:

Grau	Definição de Severidade
1	Questões gerais de uso, recomendações para melhorias ou modificações futuras do sistema, não impactando a qualidade, desempenho ou funcionalidades.
2	Problema de médio a baixo impacto, que dificulte parcial e não relevantemente o uso das funções do sistema por uma ou mais áreas usuárias, impossibilitando o uso de funções não essenciais à continuidade dos serviços oferecidos.
3	Problema de alto impacto, que prejudique o uso do sistema por uma ou mais das áreas usuárias, mas possibilitando a continuidade de uso parcial da solução e mantendo os níveis mínimos de continuidade dos serviços oferecidos.
4	Problema que implique na impossibilidade do uso do sistema, com grave impacto para uma ou mais das áreas usuárias, perda de dados de produção e impossibilidade de reparação.

Tabela 1: Definição de Severidade

- A severidade para um chamado específico poderá ser reclassificada a critério da CONTRATANTE. Caso isso ocorra, haverá a readequação da contagem de prazos com base na hora de abertura do chamado e em conformidade com o novo nível de severidade e o disposto na tabela 1.
- Todos os prazos expostos na tabela 2 têm como termo inicial o horário de abertura do chamado pela CONTRATANTE junto à CONTRATADA.

Prazo	Grau de Severidade			
	1	2	3	4
Início de Atendimento	24h	12h	4h	2h
Solução Provisória de Contorno	36h	16h	8h	4h

Tabela 2: Tempo de resposta em horas, contados da abertura do chamado.

- Entende-se por início de atendimento (tabela 2) o horário de recebimento de e-mail da equipe de suporte técnico da CONTRATADA contendo o número da ordem de serviço/chamado técnico.
- Entende-se por solução provisória de contorno (tabela 2) a que minimize o impacto do problema, cessando temporariamente quaisquer impedimentos ao pleno uso do sistema, garantindo a continuidade dos serviços.
- A CONTRATANTE poderá concordar com a extensão dos prazos expostos na tabela 2 para um chamado específico, sem que essa excepcionalidade altere o contrato ou possa servir como base para extensão automática de outros chamados e prazos por parte da CONTRATADA.

ATUALIZAÇÃO

- Entende-se por atualização do sistema a adição de novas funcionalidades nos módulos, alteração nas já existentes, automação de processos a fim de atender mudanças nos requisitos do sistema e eventuais correções. Estas adições ou alterações de funcionalidades são decorrentes de evoluções realizadas nos módulos do sistema;
- A atualização dos módulos (novas releases) não implicará em custos adicionais para a CONTRATANTE.

EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA

- Entende-se como evolução tecnológica o conjunto de pesquisas, desenvolvimentos e implementações realizadas pela CONTRATADA na solução que se destinam a substituir no todo ou em parte, recursos e funcionalidades atuais do sistema por novos recursos ou tecnologias;
- O serviço de evolução tecnológica assegura à CONTRATANTE o direito de receber, sem custos adicionais, os novos desenvolvimentos/tecnologias implementadas e/ou agregadas aos sistemas, conforme descritos a seguir:
- Evolução da atual arquitetura tecnológica para arquitetura tecnológica superior, no todo ou em parte;
- Incorporação à solução do aperfeiçoamento tecnológico decorrente de pesquisa e de novos componentes;
- Desenvolvimento de rotinas de migração de dados entre versões do sistema que compõe a solução;
- Adequações necessárias para que o sistema continue funcionando da mesma forma que funcionava antes das modificações com relação às funcionalidades fora do escopo da atualização. Isto inclui, por exemplo, serviços como atualização de esquema de banco de dados, construção de novas versões de interface e atualização da documentação;
- A evolução tecnológica não implicará em custos adicionais para a CONTRATANTE.

CUSTOMIZAÇÃO E TREINAMENTO

- Os serviços de customização e treinamento deverão ser realizados sob demanda da CONTRATANTE sempre mediante à aprovação de orçamento prévio, ou seja, conforme as necessidades da CONTRATANTE.
- A CONTRATADA deverá apresentar em forma de valores de hora técnica, os custos de manutenção por demanda em caso de haver necessidade de customização, desenvolvimento fora do especificado e treinamento em caso de haver necessidade de treinamento de novos usuários ou requalificação.
- A CONTRATANTE poderá demandar até 230 (duzentas e trinta) horas técnicas durante o período de vigência do contrato para customização, desenvolvimento fora do especificado e treinamento.
- O treinamento poderá ser realizado de forma virtual (online).

4. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Executar os serviços conforme as especificações do contrato, deste Termo de Referência e de sua proposta.

Garantir o cumprimento, durante toda a vigência contratual, dos requisitos mínimos relacionados a perfis profissionais de sua equipe técnica diretamente envolvida na execução do objeto, de acordo com as obrigações contratuais e em conformidade com as normas e determinações em vigor.

Comunicar ao fiscal do contrato, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a vigência do contrato.

Arcar com todos os custos administrativos de sua responsabilidade relacionados ao objeto e à execução do contrato, responsabilizando-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao CONTRATANTE.

Indicar e manter preposto apto a representá-la junto ao CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato, de acordo com os requisitos definidos.

Reparar quaisquer danos diretamente causados ao CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pelo CONTRATANTE.

Em nenhuma hipótese veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca do objeto deste Termo de Referência, sem prévia autorização do CONTRATANTE.

5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pela CONTRATANTE, não devem ser interrompidos.

Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa efetuar os serviços dentro das normas estabelecidas no contrato, prestando informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

Comunicar à CONTRATADA, na pessoa do Gestor de contrato designado, quaisquer ocorrências em desacordo com o cumprimento das obrigações pactuadas durante o atendimento, podendo sustar ou recusar o recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas.

Permitir que somente pessoas autorizadas pela CONTRATADA prestem o suporte técnico especializado e realizem a operação assistida.

Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato.

Disponibilizar todos os meios necessários para a execução dos serviços contratados.

6. DO REAJUSTE

Os preços inicialmente contratados permanecerão válidos pelo período de 1 (um) ano, contados da data de apresentação da proposta. Após o interregno de 1 (um) ano, e independentemente de pedido da CONTRATADA, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela CONTRATANTE, do índice IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo) do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

A CONTRATADA deverá emitir nota fiscal/fatura correspondente aos serviços prestados à CONTRATANTE até o dia 25 (vinte e cinco) do mês correspondente ao da execução dos serviços e entregá-la no prazo de até 1 (um) dia útil ao gestor do contrato da CONTRATANTE.

A CONTRATANTE providenciará o pagamento da nota fiscal/fatura à CONTRATADA até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da emissão da nota fiscal.

A CONTRATADA deverá faturar para a CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DE CAMPINAS S/A, CNPJ nº 44.608.776/0001-64, Inscrição Estadual: 120.879.221.119, Endereço: Rodovia Dom Pedro I - Km 140,5 - SP 065 - Pista Norte, Bairro: Barão Geraldo, Município: Campinas, UF: SP, CEP: 13.082-902 e encaminhar no e-mail: nfe@ceasacampinas.com.br

8. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

O não cumprimento por parte da CONTRATADA das obrigações assumidas ou a infringência de preceitos legais pertinentes serão aplicadas, segundo a gravidade da falta, as seguintes penalidades:

a) Advertência, sempre que forem constatadas irregularidades de pouca gravidade, para as quais tenha a CONTRATADA concorrido diretamente;

- b)** Multa de 1% (um por cento) por dia até o 5º dia de atraso no fornecimento/serviço e 2% (dois por cento) ao dia a partir do 6º dia de atraso até o limite de 25% (vinte e cinco por cento), calculados sobre o valor do fornecimento/serviço em atraso;
- c)** Multa de 25% (vinte e cinco por cento) aplicada sobre o valor do fornecimento/serviço, para qualquer transgressão cometida que não seja atraso na entrega do fornecimento/serviços;
- d)** Suspensão temporária e impedimento da CONTRATADA de contratar com a CONTRATANTE por prazo não superior a 2 (dois) anos no caso de ser excedido o limite de 25% (vinte e cinco por cento) estabelecido na letra b.

9. DA SUBCONTRATAÇÃO

É permitido que a CONTRATADA terceirize parte dos serviços no que diz respeito à consultoria para fins de customização de funcionalidades do sistema.

Essa terceirização somente pode ocorrer entre a CONTRATADA e sua empresa terceirizada, mediante contrato entre ambas.

10. DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

O prazo de vigência contratual é de 60 (sessenta) meses.

Assinam eletronicamente pela CONTRATADA - NECTAR INFORMÁTICA LTDA:

Diego Modolo Ribeiro

Henrique Ferreira Melo

Assinam eletronicamente pela CONTRATANTE – pela área técnica da CEASA/CAMPINAS:

Eldo Lemos Christianini



Documento assinado eletronicamente por **Henrique Ferreira Melo, Usuário Externo**, em 16/02/2024, às 15:22, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **DIEGO MODOLO RIBEIRO, Usuário Externo**, em 19/02/2024, às 15:07, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ELDO LEMOS CHRISTIANINI, Chefe de Setor**, em 19/02/2024, às 16:21, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.campinas.sp.gov.br/verifica> informando o código verificador **10270762** e o código CRC **CA6F2C9C**.