

CT.GFC. 015 /2022  
11 de janeiro de 2022

Ao

Sr. Hermínio Walmor Gonçalves – Diretor Comercial  
SOFTEXPERT SOTWARE S.A.  
Rua Doutor João Colin, nº 905, América  
89204 001 Joinville SC

CONTRATO Nº 049421309100 - Designação de Gestor

Prezado Senhor,

Comunicamos a V.Sa. que o Sr. Rafael Salmeron Fernandes, Chefe do Departamento de Desenvolvimento e Aplicação de Sistemas - DFIS, telefone (11) 3117-7112, será o responsável pela gestão do contrato em referência.

Sua função será a de coordenar os trabalhos, servindo de ligação entre V.Sa. e esta Companhia, na administração de problemas, tomando decisões técnicas e administrativas, dentro dos limites contratuais.

Atenciosamente,



SANDRA REGINA MATOS BORGES  
Gerente de Contratações e Compras

**CONTRATO Nº 049421309100**  
**INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO Nº 0494213091**

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS  
NECESSÁRIOS PARA CRESCIMENTO DO USO  
ATUAL, ATUALIZAÇÃO, SUPORTE E  
MANUTENÇÃO DA PLATAFORMA "SE SUITE"  
(ISOSYSTEM), DA SOFTEXPERT, QUE ENTRE SI,  
FAZEM A COMPANHIA PAULISTA DE TRENS  
METROPOLITANOS – CPTM E A SOFTEXPERT  
SOFTWARE S.A.**

Pelo presente instrumento, elaborado para um único efeito, as partes abaixo assinadas, de um lado a **COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS - CPTM**, CNPJ nº 71.832.679/0001-23, com sede em São Paulo/SP, na Rua Boa Vista, nº 185 - Centro, doravante denominada simplesmente **CPTM**, por seus representantes legais e, de outro, a empresa **SOFTEXPERT SOFTWARE S.A.**, com sede em Joinville/SC, na Rua Doutor João Colin, nº. 905, América, CNPJ nº. 00.449.824/0001-43, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, por seus representantes legais ao final qualificados, ajustam e convencionam as obrigações e compromissos recíprocos, observadas as disposições da Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016, do Regulamento de Licitações e Contratos da Companhia Paulista de Trens Metropolitanos – CPTM, do Capítulo II-B do Título XI da Parte Especial do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), das normas internas específicas da CPTM, do Código de Conduta e Integridade da CPTM, do Código de Conduta e Integridade de Fornecedores, Prestadores de Serviços e Parceiros da CPTM, da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, com suas alterações subsequentes, bem como toda a legislação aplicável sobre privacidade e proteção de dados, inclusive, normas setoriais ou gerais sobre o tema, no âmbito da execução do objeto deste Contrato, pelas condições constantes das demais normas regulamentares aplicáveis à espécie, para fins do processo nº 0494213091, nas condições estabelecidas nas seguintes cláusulas:

**1 OBJETO**

- 1.1 Constitui objeto do presente contrato a prestação de serviços necessários para crescimento do uso atual, atualização, suporte e manutenção da plataforma "Se Suite" (Isosystem), da Softexpert.

**2 DOCUMENTOS INTEGRANTES**

- 2.1 Para melhor caracterização do objeto, bem como para definir procedimentos decorrentes das obrigações ora contraídas, integram este instrumento os seguintes anexos:

- 2.1.1 Termo de Referência (Anexo 1);
- 2.1.2 Proposta da CONTRATADA (Anexo 2);
- 2.1.3 Cronograma Físico e Financeiro (Anexo 3);
- 2.1.4 Declaração de Ciência e Responsabilidade (Anexo 4); e
- 2.1.5 Termo de Confidencialidade e Uso (Anexo 5); e

2.1.6 Termo de Ciência e de Notificação (Anexo 6).

- 2.2 No caso de divergências entre o contrato e seus anexos, prevalecerá o disposto neste contrato.
- 2.3 Se a divergência for entre anexos, prevalecerá aquele de data mais recente.
- 2.4 No caso de divergência entre os anexos e a Proposta da CONTRATADA prevalecerão os documentos da CPTM.

### 3 EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 3.1 Os serviços objeto do presente contrato deverão ser executados, tanto no que se refere aos aspectos técnicos quanto aos prazos, estritamente em conformidade com as condições pormenorizadamente definidas e especificadas nas Condições Gerais de Contratação e no Termo de Referência (Anexo 1) integrantes deste Contrato.
- 3.2 Todos os elementos técnicos e informações relativas aos serviços contratados são de exclusiva propriedade da CPTM e deverão ser devolvidos findo o presente contrato, não podendo seu conteúdo ser copiado ou revelado a terceiros sem autorização expressa e escrita da CPTM, sob pena de responder a CONTRATADA por perdas e danos.

### 4 PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E DE VIGÊNCIA

- 4.1 O presente Contrato entra em vigor na data de sua assinatura.
- 4.2 O prazo de execução dos serviços é de 30 (trinta) meses, a contar da data de início estabelecida na Ordem de Serviço – O.S., a ser emitida pela CPTM, em até 15 (quinze) dias da data de assinatura do contrato.
- 4.3 A inobservância do prazo de execução estipulado nesta cláusula somente será admitida pela CPTM, quando fundamentada nos motivos de força maior nos termos do artigo 393 do Código Civil Brasileiro ou por motivos imputáveis à CPTM, os quais deverão ser comprovados sob pena de a CONTRATADA incorrer nas penalidades estipuladas neste contrato.
- 4.5 A hipótese de que trata o subitem anterior somente será considerada mediante solicitação escrita e fundamentada da CONTRATADA, no prazo máximo de 10 (dez) dias contados da ocorrência do fato gerador do atraso e desde que aceita, também por escrito, pela CPTM.
- 4.6 Na contagem dos prazos estabelecidos neste contrato, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

### 5 VALOR DO CONTRATO

- 5.1 As partes atribuem a este contrato, para efeitos de direito, o valor total de R\$ 455.360,00 (quatrocentos e cinquenta e cinco mil, trezentos e sessenta reais), em setembro/2021, data base dos preços.

5.1.1 O valor definido nesta cláusula contempla todos os equipamentos, materiais, instrumentos, transportes, mão-de-obra, acessórios, seguros cabíveis, pessoal, bem como os custos indiretos (impostos, tributos, encargos, taxas, emolumentos etc) e outras despesas, de modo a constituir a única contraprestação pela execução dos serviços objeto deste contrato.

## **6 DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

- 6.1 A despesa referente ao valor do presente contrato será processada por conta de recursos que estão alocados no Programa de Trabalho: 26783370746270000 - Natureza de Despesa: 339040.

## **7 REGIME DE EXECUÇÃO**

- 7.1 Os serviços objeto do presente contrato serão executados sob o regime de empreitada por preço global.

## **8 DISPONIBILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 8.1. Os serviços objeto do presente contrato deverão ser disponibilizados, tanto no que se refere aos aspectos técnicos quanto aos prazos, estritamente em conformidade com as condições pormenorizadamente definidas e especificadas nas Condições Gerais de Contratação e no Termo de Referência (Anexo 1) integrantes deste Contrato.

## **9 CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

- 9.1 A CPTM procederá ao pagamento nas condições previstas nesta cláusula.

9.1.1 Após a aprovação dos serviços, a CONTRATADA deverá, num prazo de até 02 (dois) dias úteis, apresentar ao Departamento Fiscal – DFSF da CPTM, sito na Rua Boa Vista nº 175, Edifício Cidade II, Bloco A, 2º andar, Centro, São Paulo - SP as notas fiscais, das quais deverão constar todos os tributos incidentes na fonte sobre a prestação dos serviços, conforme estabelecido na cláusula de tributos deste contrato, acompanhadas do respectivo documento de cobrança.

9.1.2 Na nota fiscal e no documento de cobrança deverão ainda ser indicados o número do contrato e da Ordem de Serviço. No processamento do pagamento, obedecerá a CPTM as disposições contidas na Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991, regulamentada pelo Decreto nº 3.048, de 06 de maio de 1999, e normas complementares.

9.1.3 O documento de cobrança não aprovado pela CPTM será devolvido à CONTRATADA para as necessárias correções, com as informações

que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo estabelecido no subitem 9.1.1, a partir da data de sua reapresentação.

- 9.1.4 A devolução do documento de cobrança não aprovado pela CPTM em hipótese alguma servirá de pretexto para que a CONTRATADA suspenda a execução dos serviços.
- 9.1.5 A CPTM efetuará o pagamento, em 30 (trinta) parcelas mensais, conforme Cronograma Físico Financeiro – Anexo 3, sendo a primeira parcela com vencimento 30 (trinta) dias, a contar da entrega da nota fiscal de cada parcela no DFSF, desde que aprovados, a nota fiscal e o documento de cobrança, nos prazos estabelecidos na presente cláusula.
- 9.1.5.1 A efetivação do(s) pagamento(s) oriundo(s) deste contrato, fica condicionada à inexistência de registro da Contratada no CADIN Estadual, nos termos da Lei nº 12.799, de 11 de janeiro de 2008.
- 9.1.6 Na hipótese de ocorrer devolução do documento de cobrança, conforme estabelecido na presente cláusula, o prazo de pagamento se dilatará pelo número de dias contados entre a data de devolução e a(s) data(s) da nova apresentação.
- 9.1.7 Caso ocorra atraso no pagamento, por motivos imputáveis à CPTM, os valores devidos serão acrescidos de juros moratórios de 6% (seis por cento) ao ano, calculados "pro rata tempore", desde a data de vencimento da obrigação até a do efetivo pagamento, conforme fórmula abaixo:
- $VJM = VA \times (1,06)^{n/365}$** , onde:  
VJM = Valor em atraso acrescido de juros moratórios  
VA = Valor em atraso  
n = Número de dias em atraso
- 9.1.8 Excetuam-se os atrasos decorrentes de caso fortuito ou de força maior previstos no artigo 393 do Código Civil Brasileiro desde que devidamente comprovados.
- 9.1.9 Os pagamentos serão efetuados por meio de crédito em conta corrente junto ao BANCO DO BRASIL S.A., na forma do Decreto Estadual nº 62.867, de 03/10/2017, estando vedada a cobrança bancária.
- 9.1.10 A CONTRATADA deverá informar, por escrito, o tipo, o número da conta corrente, o número e o nome da agência de sua conta, em até 10 (dez) dias contados da data da assinatura do contrato, por correspondência dirigida ao Departamento de Controle e Orçamento - DFFO da CPTM, sito na Rua Boa Vista nº 175, Edifício Cidade II, Bloco B, 2º andar, Centro, São Paulo - SP.
- 9.1.11 A CPTM poderá, descontar dos pagamentos das faturas, importâncias que, a qualquer título, forem-lhe devidas pela CONTRATADA em razão



do presente contrato ou de qualquer outro celebrado entre a CPTM e a CONTRATADA.

- 9.1.12 Quaisquer títulos de cobrança emitidos pela CONTRATADA contra a CPTM não poderão ser negociados e deverão ser mantidos em carteira. A CPTM não se obriga a efetuar pagamentos de títulos colocados em cobrança por meio de Bancos ou empresas de "factoring".
- 9.1.13 A CONTRATADA dará como quitadas todas as duplicatas ou outros documentos de cobrança sacados contra a CPTM, pela efetivação do crédito em sua conta corrente.

## 10 REAJUSTAMENTO DE PREÇOS

- 10.1 Para o reajustamento dos preços contratados, deverá ser observada a legislação vigente, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$R = P_0 \times [(IPC_i / IPC_0) - 1], \text{ onde:}$$

R = Parcela de Reajuste;

P<sub>0</sub> = Valor base do contrato, no mês de aplicação do reajuste;

IPC<sub>i</sub> / IPC<sub>0</sub> = Variação do IPC-FIPE - Índice de Preços ao Consumidor, ocorrida entre o mês da data base da proposta e o mês de aplicação do reajuste.

- 10.2 A periodicidade anual para a aplicação do reajuste será contada a partir do mês base dos preços – setembro/2021.
- 10.3 Na hipótese de até a emissão do documento de cobrança, não ter sido divulgada a variação do índice, o reajustamento será calculado, de forma provisória, por meio da aplicação do último índice conhecido.
- 10.4 Quando da publicação dos índices definitivos, a CONTRATADA deverá emitir nota fiscal e documento de cobrança referentes à diferença do reajuste, cujo pagamento deverá ocorrer a 10 (dez) dias da entrega desses documentos à CPTM ou na data de vencimento original, o que ocorrer depois.
- 10.5 Na hipótese de vir a ser editada legislação conflitante com o quanto disposto nesta cláusula, as partes concordam desde já com a sua adequação aos dispositivos legais pertinentes.
- 10.6 Na hipótese de ocorrer atraso em relação ao previsto no cronograma contratual, por motivos imputáveis à CONTRATADA, o reajuste referente à parcela em atraso será calculado somente até a data em que os serviços deveriam ter sido executados pelo cronograma em questão.

## 11 TRIBUTOS

- 11.1 Todos os tributos e demais encargos devidos em decorrência, direta ou indireta, deste instrumento ou de sua execução, encontram-se incluídos no

preço do contrato, competindo à CONTRATADA apurá-los e recolhê-los, sem direito a reembolso. Na hipótese de fornecimento que implique à CPTM apurar e recolher o ICMS – DIFERENCIAL DE ALÍQUOTA de que trata art. 117 do RICMS PAULISTA, a CONTRATADA desde logo autoriza que o pertinente valor seja deduzido/glosado de pagamentos subsequentes a ela efetuados.

- 11.2 A alíquota do ICMS, já inclusa no preço, será aquela vigente por ocasião do faturamento para a CPTM, correspondente ao respectivo Estado da Federação.
- 11.3 A CPTM se reserva o direito de solicitar à CONTRATADA, quando entender conveniente, a exibição dos comprovantes de recolhimento de tributos e demais encargos devidos, direta ou indiretamente, por conta deste instrumento.
- 11.4 Se durante o prazo de vigência deste contrato houver a alteração da alíquota dos tributos e demais encargos, ou a instituição de novos tributos que diretamente afetem os preços constantes deste contrato, os mesmos serão ajustados desde que devidamente comprovada a sua incidência e devidamente acordada entre as partes.
- 11.5 Caso haja majoração de tributos e esta esteja incluída na fatura, estando a CONTRATADA em atraso em relação ao Cronograma Físico-Financeiro, parte integrante deste instrumento, por fatos de sua exclusiva responsabilidade, a CPTM responderá, unicamente, pelo valor do tributo da época em que o evento deveria ter sido realizado, devendo a CONTRATADA suportar o ônus dessa diferença.
- 11.6 Serão de responsabilidade da CONTRATADA todas as despesas, impostos e taxas incidentes no país de origem sobre equipamentos, materiais, peças sobressalentes, ferramentas especiais e transporte internacional, bem como todos os tributos incidentes no Brasil, para importação e desembaraço alfandegário dos equipamentos, materiais, peças sobressalentes e ferramentas especiais de origem estrangeira.
- 11.7 A CPTM, quando for a responsável tributária e nessa qualidade, apurará e reterá os tributos devidos dos pagamentos que efetuar e os recolherá segundo a legislação vigente.
- 11.8 As notas fiscais serão emitidas com observância do prazo de recolhimento dos tributos incidentes na fonte. Na hipótese de a emissão se der após o prazo de recolhimento ou de forma ou tempo que não permita o tempestivo recolhimento dos tributos incidentes na fonte, a CONTRATADA assume, desde logo, a responsabilidade pelo pagamento dos correspondentes encargos moratórios.
- 11.9 A CONTRATADA deverá fazer constar em suas notas fiscais todos os tributos incidentes na fonte, com indicação de sua base de cálculo, alíquota e do montante apurado. Na hipótese de isenção ou outra ocorrência que venha a

inibir a incidência tributária, a CONTRATADA deverá indicá-la no documento fiscal, acompanhada do devido fundamento legal.

- 11.10 Na ocorrência de divergência entre o valor do tributo informado na nota fiscal e o efetivamente apurado, retido e recolhido na fonte, a CONTRATADA desde logo reconhece e autoriza a CPTM a deduzir a diferença apurada no próprio ou em futuros pagamentos a ela efetuados, a qualquer título.
- 11.11 Quando se tratar de faturamento decorrente de serviços tributados pelo Imposto sobre Serviços - ISS, retidos e recolhidos pela CPTM, a cobrança deverá ser efetuada por documentos fiscais individualizados, de acordo com o município em que é prestado o serviço.
- 11.12 A CONTRATADA, se permitida a dedução de materiais da base de cálculo do ISS, deverá tomar as providências previstas na legislação municipal pertinente para que ocorra seu reconhecimento pelo órgão municipal competente, de modo a que o ISS indicado na nota fiscal corresponda exatamente ao valor a ser recolhido. Nestas providências incluem-se o prévio exame da fiscalização ou o cadastramento das notas fiscais de materiais em programas específicos de apuração de impostos municipais.
- 11.13 É de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA quaisquer tributos e/ou encargos financeiros que venham a ser imputados a CPTM, em decorrência de incorreções de faturamento ou de situações que possam inibir a CPTM do cumprimento de suas obrigações tributárias, cabendo o respectivo ressarcimento.

## **12 OBRIGAÇÕES DA CPTM**

### **12.1 A CPTM se responsabiliza por:**

- 12.1.1 prestar à CONTRATADA todos os esclarecimentos necessários à execução dos serviços;
- 12.1.2 disponibilizar à CONTRATADA o local para a realização dos serviços, caso necessário;
- 12.1.3 viabilizar toda fiscalização necessária ao acompanhamento na execução e medições dos serviços efetuados;
- 12.1.4 notificar por escrito a CONTRATADA, fixando-lhe prazo para corrigir defeitos ou irregularidades encontrados na execução dos serviços;
- 12.1.5 observar, no tratamento de dados pessoais de profissionais, empregados, prepostos, administradores e/ou sócios da CONTRATADA, a que tenha acesso durante a execução do objeto a que se refere este Contrato, as normas legais e regulamentares aplicáveis, em especial, a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, com suas alterações subsequentes.

## **13 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**



13.1 A CONTRATADA se obriga a:

13.1.1 preliminarmente ao início dos serviços, apresentar:

13.1.1.1 prova de inscrição no Cadastro dos Contribuintes Municipal expedida pelo Órgão competente da Prefeitura do Município onde está localizada a CONTRATADA, que demonstre a possibilidade de emissão das notas fiscais para os serviços ora contratados.

13.1.2 iniciar à execução dos serviços a partir da data de início estabelecida na Ordem de Serviço – O.S. expedida pela CPTM;

13.1.3 executar fielmente, dentro dos limites de suas atribuições, o objeto descrito nas Condições Gerais de Contratação, Anexo 1 deste instrumento;

13.1.4 responsabilizar-se direta e exclusivamente pela execução do objeto do contrato e, consequentemente, responder civil e criminalmente por todos os danos, perdas e prejuízos que venha a provocar ou causar, durante a execução do serviço até o término do período de garantia dos serviços prestados e/ou até o prazo regido por legislação específica;

13.1.5 responsabilizar-se pelo estudo de todos os documentos e outros elementos fornecidos pela CPTM para a execução do objeto deste instrumento, não se admitindo, em nenhuma hipótese, a alegação de ignorância dos mesmos;

13.1.6 cumprir as recomendações técnicas da CPTM;

13.1.7 confiar as atividades a profissionais idôneos e habilitados, utilizando-se o mais alto nível da técnica atual;

13.1.8 manter durante toda a execução dos serviços, um empregado legalmente designado, na qualidade de coordenador, com autoridade bastante para atuar em nome da CONTRATADA, a fim de garantir a boa qualidade dos serviços e facilitar o trabalho da CPTM;

13.1.9 responsabilizar-se tecnicamente pela direção e execução das atividades objeto deste instrumento, conforme especificações técnicas e normas contratuais e na forma da legislação em vigor, cumprindo os Procedimentos e as Instruções Técnicas e Administrativas da CPTM, bem como as Especificações, Códigos e Regulamentos pertinentes ao objeto deste contrato

13.1.10 realizar os trabalhos em estrita observância às determinações dos Poderes Públicos, responsabilizando-se pelo cumprimento de todas as leis federais, estaduais e municipais que lhe forem aplicáveis e necessárias ao seu funcionamento como empresa, inclusive pela

obtenção de todas as licenças, alvarás e autorizações relacionadas direta ou indiretamente à execução dos serviços contratados e ao exercício de suas atividades;

- 13.1.11 assegurar à CPTM, as suas expensas, o direito de continuar usando os produtos ou modificar/substituir os mesmos, com a finalidade de que deixem de violar direito de terceiros;
- 13.1.12 defender a CPTM, após ser notificada e arcar com todas as despesas e custas judiciais e administrativas, bem como penas, danos e honorários advocatícios, definitivamente adjudicados como resultado da demanda, no caso de terceiros ingressarem em juízo alegando que os programas/produtos ou métodos desenvolvidos/fornecidos pela CONTRATADA infringem patentes ou direitos autorais;
- 13.1.13 manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas na inexigibilidade de licitação que deu origem ao presente instrumento;
- 13.1.14 substituir, em caso de solicitação da CPTM, o profissional alocado no contrato, em no máximo 24 horas a partir da solicitação;
- 13.1.15 zelar, no que lhe compete pelo correto encaminhamento das medições, faturas e demais documentos decorrentes do presente contrato, nos endereços e aos destinatários indicados pela CPTM, de forma a evitar extravios que possam implicar morosidade ou até suspensão, nos compromissos e obrigações por parte da CPTM. O aqui convencionado aplicar-se-á entre outros, a responsabilidade definida neste instrumento;
- 13.1.16 executar os serviços em estreita harmonia com a CPTM, resolvendo com a mesma, quaisquer problemas eventualmente decorrentes da interferência dos serviços contratados com os da CPTM;
- 13.1.17 paralisar, por determinação da CPTM, qualquer trabalho que não esteja sendo executado de acordo com a boa técnica;
- 13.1.18 facilitar a ampla ação da Fiscalização da CPTM ou de empresa por ela contratada, promovendo fácil acesso aos serviços em execução e atendendo prontamente as observações e exigências que forem apresentadas;
- 13.1.19 prestar esclarecimentos e informações solicitadas pela CPTM ou pelo preposto por ela designado, garantindo-lhe o acesso, a qualquer tempo, aos documentos relativos ao serviço executado ou em execução, seja em suas dependências ou nas dependências de terceiros, mesmo findo o prazo de vigência contratual;

- 13.1.20 não alterar ou de qualquer forma modificar programas de computador de propriedade de terceiros, sem a prévia autorização dos respectivos titulares;
- 13.1.21 responsabilizar-se para que todos os produtos e/ou métodos desenvolvidos para o cumprimento do objeto deste contrato não violem ou infrinjam qualquer patente, direitos autorais, segredos de fábrica ou outros direitos de propriedade de terceiros;
- 13.1.22 refazer os serviços erroneamente executados, ou que não obedeçam as respectivas especificações técnicas e as finalidades a que se destinam, às expensas da CONTRATADA, sem ônus para a CPTM, sem implicar em alteração no prazo contratual e sem prejuízo do disposto no subitem 16.1 deste instrumento;
- 13.1.23 garantir o desempenho dos serviços ora contratados, ficando sujeita às disposições da Lei nº 9.609 de 19/02/1998;
- 13.1.24 responsabilizar-se pelas despesas com eventuais viagens (passagens aéreas, transportes terrestres, estadias, alimentação, diárias e outros) relacionadas com o cumprimento do objeto contratual, decorrentes do acompanhamento dos serviços e outras providências;
- 13.1.25 obedecer às normas e rotinas da CONTRATANTE, em especial as que disserem respeito à proteção de dados pessoais, à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade das informações coletadas, custodiadas, produzidas, recebidas, classificadas, utilizadas, acessadas, reproduzidas, transmitidas, distribuídas, processadas, arquivadas, eliminadas ou avaliadas durante a execução do objeto, observando as normas legais e regulamentares aplicáveis;
- 13.1.26 guardar confidencialidade no uso das informações ou documentos de qualquer natureza de que venha a tomar conhecimento, respondendo, administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e incorreta ou inadequada utilização e custódia.

#### **14 PESSOAL**

- 14.1 O pessoal que a CONTRATADA empregar para a execução dos serviços ora avençados não terá relação de emprego com a CPTM e desta não poderá demandar quaisquer pagamentos, tudo da exclusiva responsabilidade da CONTRATADA. No caso de vir a CPTM ser denunciada judicialmente, a CONTRATADA a ressarcirá de qualquer despesa que, em decorrência, vier a ser condenada a pagar.
- 14.2 A CONTRATADA deverá responder pelo pagamento dos salários devidos pela mão-de-obra empregada na realização dos serviços, pelos encargos trabalhistas, fiscais e previdenciários respectivos e por tudo mais que, como empregadora deva satisfazer, além de ficar sob sua integral responsabilidade a observância das leis trabalhistas, previdenciárias e fiscais, assim como os registros, seguros contra riscos de acidentes de trabalho, impostos e outras

providências e obrigações necessárias à realização dos serviços ora contratados. A inadimplência da CONTRATADA com referência aos encargos referidos, não transfere à CPTM responsabilidade de seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato.

- 14.3 Ocorrendo eventuais ações reclamatórias trabalhistas, propostas por empregados ou ex-empregados da CONTRATADA, fica esta, obrigada a requerer e obter a exclusão da CPTM da lide, declarando-se como única e exclusiva responsável pelas referidas ações, inclusive perante quaisquer terceiros interessados.
- 14.4 Na hipótese de a CPTM vir a ser condenada, solidária ou subsidiariamente, nas ações reclamatórias trabalhistas, propostas por empregados ou ex-empregados da CONTRATADA, durante a vigência contratual, o valor da referida condenação será deduzido das medições e do valor das faturas vincendas. Na eventualidade do contrato ter sido encerrado e desde que não haja possibilidade de composição entre as partes, visando o reembolso da importância despendida pela CPTM, a título de condenação trabalhista solidária ou subsidiária, a CPTM utilizará o direito de regresso, em ação própria a ser intentada contra a CONTRATADA, a qual, desde já, manifesta expressa concordância, com as duas hipóteses previstas neste subitem.
- 14.5 A mão-de-obra deverá ser qualificada e deverá estar devidamente treinada para as diferentes tarefas técnico-administrativas, de modo a atender eficientemente todas as atividades previstas neste contrato e seus anexos.
- 14.6 A CONTRATADA deverá apresentar à CPTM no início do contrato e sempre que solicitado, cópia dos registros de trabalho de todos os empregados ligados ao contrato, bem como, obedecer todos os requisitos da legislação trabalhista em vigor.

## **15 FISCALIZAÇÃO**

- 15.1 A CPTM reserva-se o direito de exercer ampla fiscalização do cumprimento das obrigações atribuídas à CONTRATADA, solicitando a mesma, sempre que achar conveniente, informações do seu andamento, devendo esta prestar os esclarecimentos desejados, bem como comunicar à CPTM quaisquer fatos ou anormalidades que porventura possam prejudicar o bom andamento ou o resultado final dos serviços contratados.
- 15.2 No desempenho de suas atividades é assegurado à fiscalização o direito de verificar a execução do presente ajuste em todos os termos e condições.
- 15.3 Constitui falta grave qualquer atitude comissiva ou omissiva da CONTRATADA que impeça ou dificulte o exercício desta fiscalização.
- 15.4 A CONTRATADA obriga-se a atender às determinações da fiscalização da CPTM, relativas à técnica de execução e à segurança dos trabalhos.

- 15.5 A ação ou omissão total ou parcial da fiscalização não eximirá a CONTRATADA de total responsabilidade de executar os serviços, com toda cautela e boa técnica.
- 15.6 O exercício desta fiscalização não exonera a CONTRATADA das responsabilidades que assumiu no tocante a boa qualidade dos serviços contratados.
- 15.7 Qualquer entendimento entre a FISCALIZAÇÃO e a CONTRATADA será feito sempre por escrito, não sendo levado em consideração para nenhum efeito, quaisquer alegações fundadas em ordens ou declarações verbais.

## **16 PENALIDADES**

- 16.1 Salvo ocorrência de casos fortuitos ou de força maior, devida e formalmente justificados / comprovados, ao não cumprimento, por parte da CONTRATADA, das obrigações assumidas, ou a infringência de preceitos legais pertinentes, poderão ser aplicadas, segundo a gravidade da falta, garantida prévia defesa, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, as seguintes penalidades:
- 16.1.1 Advertência, sempre que forem constatadas irregularidades de pouca gravidade, para as quais tenha a CONTRATADA concorrido diretamente;
- 16.1.2 Multa de 0,01% (um centésimo por cento) por cada dia de atraso, calculado sobre o valor do correspondente serviço, até que os atrasos sejam recuperados;
- 16.1.3 Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor total do contrato, na hipótese de descumprimento de qualquer de suas cláusulas;
- 16.1.4 Multa de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor total do contrato, na hipótese da reincidência da ação ou da omissão, que tenha justificado a aplicação da multa estabelecida no subitem anterior;
- 16.1.5 Multa de 5% (cinco por cento) do valor deste contrato ou de seu saldo, por desistência total ou parcial de seu respectivo objeto.
- 16.2 Além da aplicação das multas e demais penalidades avençadas anteriormente, a CPTM poderá rescindir o presente contrato por qualquer um dos motivos elencados no item de Rescisão, bem como aplicar a suspensão temporária ao direito de licitar e de impedi-la de com ela contratar, pelo prazo de até 24 (vinte e quatro) meses.
- 16.3 Declaração de inidoneidade quando a CONTRATADA deixar de cumprir as obrigações assumidas, praticando falta grave, dolosa ou revestida de má-fé, devendo o referido ato ser publicado no Diário Oficial do Estado de São Paulo.
- 16.4 A totalidade das multas e penalidades por ventura aplicadas sob o presente Contrato não poderá exceder 10% (dez por cento) do valor global do Contrato durante toda a sua vigência.



- 16.5 As multas previstas nesta cláusula não têm caráter compensatório, mas sim moratório, consequentemente, o seu pagamento não exime a CONTRATADA da reparação dos eventuais danos, perdas ou prejuízos que seu ato punível venha acarretar à CPTM.
- 16.6 Na hipótese de não existirem pagamentos previstos efetivamente configurados, a CONTRATADA deverá efetuar a quitação da multa em até 48 (quarenta e oito) horas contadas do recebimento do documento de cobrança respectivo, no Departamento de Finanças da CPTM, sob pena de, em não o fazendo, sujeitar-se aos procedimentos judiciais cabíveis.
- 16.7 O não pagamento da multa no prazo estipulado importará na incidência de juros moratórios de 6% (seis por cento) ao ano "pro rata tempore", até seu efetivo pagamento, utilizando-se para o cálculo a mesma fórmula indicada na cláusula de pagamento deste contrato.

## **17 RESCISÃO**

- 17.1 Constituem motivos para rescisão do presente contrato, além das situações referidas nos artigos 77 e 78 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, as seguintes:
- a) a subcontratação do serviço contratado;
  - b) desatendimento das determinações da CPTM ou seu preposto, no acompanhamento e fiscalização dos serviços, assim como a de seus superiores;
  - c) quando a CPTM, a qualquer tempo, verificar que os serviços estão sendo executados em desconformidade com o especificado;
  - d) quando a CONTRATADA deixar de utilizar pessoal técnico qualificado para a execução dos serviços;
  - e) cometimento reiterado de faltas na execução dos serviços;
- 17.1.1 Em qualquer hipótese de rescisão contratual, os serviços já elaborados ou em elaboração, pela CONTRATADA, até a data rescisória, passarão à propriedade da CPTM.
- 17.1.2 A rescisão amigável ocorrerá por acordo entre as partes, mediante autorização escrita e fundamentada da autoridade competente e será reduzida a termo no processo respectivo, desde que haja conveniência para a CPTM.
- 17.1.3 Nos demais casos de rescisão, sem que haja culpa da CONTRATADA, será essa ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados, nos termos do disposto no artigo 79 da Lei Federal nº 8.666/93.
- 17.1.4 A rescisão por não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações e prazos, acarretará as seguintes consequências:

17.1.4.1 Assunção imediata do objeto do contrato, no estado e local em que se encontrar, por ato próprio da CPTM;

17.1.4.2 Ocupação e utilização do local, instalações, equipamentos e material, empregados na execução do contrato, necessários à sua continuidade;

17.1.4.3 Retenção de créditos da CONTRATADA, até o limite dos prejuízos causados à CPTM.

## **18 SUBCONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS**

18.1 O objeto do presente contrato é indivisível e deverá ser executado em sua totalidade pela CONTRATADA, não sendo admitida a subcontratação.

## **19 SIGILO**

19.1 A CPTM obriga-se a tratar o software de forma confidencial, mantendo sigilo sobre os dados, manuais, especificações técnicas ou comerciais, inovações ou aperfeiçoamentos dos módulos licenciados que, em razão deste Contrato, venha a ter conhecimento ou acesso, não os revelando, reproduzindo ou dando conhecimento a terceiros, estranhos a esta contratação, sob qualquer hipótese, salvo se houver consentimento expresso da CONTRATADA.

19.2 A CONTRATADA obriga-se a tratar de forma confidencial todos os registros, livros, contratos, instrumentos, dados de computador não públicos bem como todos os demais dados e informações não públicas relativas a CPTM que, em razão deste instrumento, venha a ter conhecimento ou acesso, não os revelando, reproduzindo ou dando conhecimento a terceiros, sob qualquer hipótese, mesmo após a rescisão ou término deste instrumento.

19.3 A CPTM obriga-se a cientificar seus empregados e prepostos sobre o caráter sigiloso do software, tomando as medidas necessárias para que o software seja divulgado apenas àqueles que dele necessitem ter acesso para atender os objetivos da contratação.

## **20 ALTERAÇÕES**

20.1 O presente contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, unilateralmente pela CPTM, ou por acordo das partes, nos casos previstos no art. 65, da Lei Federal nº 8.666/93.

20.2 A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões dos serviços até 25% (vinte e cinco por cento), calculados sobre o valor inicial do contrato, atualizado se assim a legislação permitir.

20.3 Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder o limite estabelecido no subitem anterior, salvo as supressões resultantes de acordo entre as partes e deverão ser feitos por meio de termos de aditamento, mantidos os preços unitários e demais condições contratuais.

20.4 Os prazos de início e término dos serviços poderão ser prorrogados, se comprovadamente ocorrerem as circunstâncias a seguir descritas:

20.4.1 superveniência de fato excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições de execução do contrato;

20.4.2 interrupção da execução do contrato ou diminuição do ritmo de trabalho por ordem e no interesse da CPTM;

20.4.3 impedimento de execução do contrato por fato ou ato de terceiro, reconhecido pela CPTM em documento contemporâneo à sua ocorrência;

20.4.4 omissão ou atraso de providências relativas às obrigações contratuais da CPTM.

## 21 COMUNICAÇÕES

21.1 Todas as comunicações recíprocas, relativas a este contrato, serão consideradas como efetuadas se entregues por correspondência endereçada como segue:

### **CPTM:**

#### **COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS - CPTM**

Rua Boa Vista, nº 185 - Centro

SÃO PAULO - SP

CONTRATO Nº 049421309100

CEP 01014-001

### **CONTRATADA:**

#### **SOFTEXPERT SOFTWARE S.A.**

Rua Doutor João Colin, nº. 905, América,

JOINVILLE - SC

CONTRATO Nº 049421309100

CEP 89204-001

CONTATO: Thiago Martins Lisboa

TEL/FAX: (11) 9 9891-3938

E-MAIL: thiago.lisboa@softexpert.com

21.1.1 A entrega de qualquer correspondência, inclusive a que encaminha documentos ou Memorandos de Remessa - MR, será feita ou por portador com protocolo de recebimento ou por correspondência com Aviso de Recebimento - AR. Em quaisquer dos casos, deverá sempre constar o número deste Contrato, o assunto, data de recebimento e o nome do remetente.

21.1.2 A CPTM e a CONTRATADA deverão, no prazo de 05 (cinco) dias úteis da assinatura deste instrumento, apresentar por escrito os nomes e respectivos cargos dos empregados designados pelas mesmas, para

serem responsáveis pela gestão do presente contrato, aos cuidados dos quais deverão ser dirigidas as correspondências aqui previstas.

## **22 CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DO OBJETO DO CONTRATO**

- 22.1 No recebimento e aceitação do objeto deste contrato serão observadas, no que couber, as disposições contidas nos artigos de 73 a 76 da Lei Federal nº 8.666/93.
- 22.2 O objeto deste contrato será aceito pela CPTM, desde que atenda as condições estipuladas neste instrumento e nos documentos que fazem parte integrante do mesmo.
- 22.3 Os serviços serão recebidos provisoriamente, mediante Termo de Recebimento Provisório - TRP, assinado pela CPTM e pela CONTRATADA, em até 15 (quinze) dias da comunicação escrita da CONTRATADA.
- 22.4 O recebimento definitivo será efetuado no prazo de até 15 (quinze) dias, contado da data de expedição do Termo de Recebimento Provisório - TRP, mediante emissão do Termo de Recebimento Definitivo - TRD, assinado pela CPTM e pela CONTRATADA.

## **23 DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

- 23.1 A CONTRATADA deve assegurar que o acesso aos dados pessoais compartilhados, seja limitado aos empregados, prepostos ou colaboradores que necessitem conhecer/acessar os dados pertinentes, na medida em que sejam estritamente necessários para as finalidades deste Contrato, e cumprir a legislação aplicável, assegurando que todos esses indivíduos estejam sujeitos a compromissos de confidencialidade ou obrigações profissionais de confidencialidade, bem como à observância dos Códigos de Conduta e Integridade.
- 23.2 Nos casos em que a CONTRATADA receba da CPTM informações pessoais, estas devem ser utilizadas única e exclusivamente para a finalidade descrita no Contrato. Desta forma, salvo se expressamente autorizado, fica vedada a utilização de dados recebidos da CPTM para quaisquer fins não relacionados à efetiva prestação dos serviços deste Contrato, incluindo, mas não se limitando ao ganho financeiro a qualquer título com base em tais informações.
- 23.3 Considerando a natureza dos dados tratados, as características específicas do tratamento e o estado atual da tecnologia, assim como os princípios previstos no caput do art. 6º da Lei Federal nº 13.709/2018, a CONTRATADA, garantirá, em relação aos dados pessoais, a adoção de medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados e informações contra acessos não autorizados e prevenir a ocorrência de incidentes de segurança da informação, como também, de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração comunicação, difusão, deleção ou exposição indevida ou acidental de informações ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

- 23.4 Considerando a natureza do tratamento, a CONTRATADA deve, enquanto operadora de dados pessoais, implementar medidas técnicas, administrativas e organizacionais apropriadas para o cumprimento das obrigações da CPTM previstas na Lei Federal nº 13.709/2018.
- 23.5 A CONTRATADA deve, no que concerne aos dados pessoais compartilhados:
- imediatamente notificar a CPTM ao receber requerimento de um titular de dados, na forma prevista no artigo 18 da Lei Federal nº 13.709/2018; e
  - sempre que solicitada, quando for o caso, prestar assistência e auxiliar a CPTM na elaboração da resposta à eventual requerimento visando o exercício de direitos por titulares de dados, garantidos pelo Capítulo III, da Lei Federal nº 13.709/2018 a que se refere o inciso I deste parágrafo.
- 23.6 A CONTRATADA deve notificar à CPTM, imediatamente, por meio do e-mail [encarregado.dados@cptm.sp.gov.br](mailto:encarregado.dados@cptm.sp.gov.br) a ocorrência de incidente de segurança relacionado a dados pessoais, fornecendo informações suficientes para que a CPTM cumpra quaisquer obrigações de comunicar à autoridade nacional e aos titulares dos dados a ocorrência do incidente de segurança sujeita à Lei Federal nº 13.709/2018.
- 23.7 Sem prejuízo da referida obrigação, a CONTRATADA deverá redigir um plano para resposta a incidentes de segurança, que deverá, minimamente, conter:
- A referida comunicação, que, por sua vez, deverá conter, no mínimo:
  - (i) data e hora do incidente; (ii) data e hora da ciência pela CONTRATADA; (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de usuários afetados (volumetria do incidente) e, se possível, a relação destes indivíduos; (v) dados de contato do Encarregado pela Proteção de Dados da CONTRATADA, ou pessoa por meio da qual seja possível obter informações sobre o ocorrido; e (vi) descrição das possíveis consequências do evento;
- 23.8 A seguir, e após autorização da CPTM, deverá a CONTRATADA providenciar:
- A notificação dos indivíduos afetados, mediante texto previamente aprovado pela CPTM.
  - A notificação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados, mediante texto previamente aprovado pela CPTM.
  - A adoção de um plano de ação que cesse e contemple os fatores que levaram à causa do incidente e aplique medidas que visem garantir a não recorrência deste evento.



- 23.9 Para os incidentes que envolvam Dados Pessoais causados em razão de conduta única e exclusiva da CONTRATADA, esta ficará responsável por adotar as medidas acima descritas, bem como adimplir com eventuais sanções determinadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados.
- 23.10 Caso a CPTM assuma tais sanções, poderá exercer o direito de regresso perante a CONTRATADA, ficando este instrumento contratual constituído como título executivo extrajudicial.
- 23.11 Nos termos do parágrafo antecedente, a CONTRATADA deve adotar as medidas cabíveis para auxiliar na investigação, mitigação e reparação de cada um dos incidentes de segurança.
- 23.12 A CONTRATADA deve auxiliar a CPTM na elaboração de relatórios de impacto à proteção de dados pessoais, observado o disposto no artigo 38 da Lei Federal nº 13.709/2018, no âmbito da execução deste Contrato.
- 23.13 Na ocasião do encerramento deste Contrato, a CONTRATADA deve, imediatamente, ou, mediante justificativa, em até 10 (dez) dias úteis da data de seu encerramento, devolver todos os dados pessoais à CPTM ou eliminá-los, conforme decisão da CPTM, inclusive eventuais cópias de dados pessoais tratados no âmbito deste Contrato, certificando por escrito, a CPTM, o cumprimento desta obrigação.
- 23.14 A CONTRATADA deve colocar à disposição da CPTM, conforme solicitado, toda informação necessária para demonstrar o cumprimento do disposto nesta cláusula, e deve permitir auditorias e contribuir com elas, incluindo inspeções, pela CPTM ou auditor por ele indicado, em relação ao tratamento de dados pessoais.
- 23.15 Todas as notificações e comunicações realizadas nos termos desta cláusula devem se dar por escrito e ser entregues pessoalmente, encaminhadas pelo correio ou por e-mail para os endereços físicos ou eletrônicos informados em documento escrito emitido por ambas as partes por ocasião da assinatura do termo de aditamento que incluiu esta cláusula no Contrato, ou outro endereço informado em notificação posterior.
- 23.16 A CONTRATADA responderá por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados à CPTM ou a terceiros decorrentes do descumprimento da Lei Federal nº 13.709/2018 ou de instruções da CPTM relacionadas a este Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização da CPTM em seu acompanhamento.
- 23.17 A CONTRATADA declara ciência de que a responsabilidade pela conformidade e observância à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ou qualquer outra norma ou regulamento relacionado à privacidade e proteção de dados pessoais eventualmente aplicáveis ("Leis de Privacidade"), assim como as decisões quanto às atividades da empresa, no que tange ao tratamento de dados pessoais, competem única e exclusivamente à CONTRATADA, de modo que nem a CPTM e nem o Encarregado de Dados serão responsáveis por quaisquer

danos, de qualquer ordem e natureza, tais como, e a estes não se limitando, indenizações, sanções administrativas, multas e outros que venham a ser, eventualmente, por ela suportados, em decorrência de infrações às Leis de Privacidade ou decisões inadequadas.

- 23.18 Nos termos do acima aduzido, caso algum terceiro demande, por qualquer meio, indenização ou sanção de qualquer natureza à CPTM, em decorrência da inobservância das Leis de Privacidade pela CONTRATADA, esta se obriga a assumir e/ou reembolsar os custos de defesa da CPTM e/ou do Encarregado de Dados, bem como indenizá-los por todos os prejuízos eventualmente suportados, incluindo os efeitos do artigo 125, inciso II, do Código de Processo Civil, comprometendo-se a CONTRATADA à aceitação da denúncia da lide.
- 23.19 Caso o objeto da presente contratação envolva o tratamento de dados pessoais com fundamento no consentimento do titular de que trata o inciso I dos artigos 7º e 11ª da Lei nº 13.709/2018, deverão ser observadas pela CONTRATADA ao longo de toda a vigência do contrato todas as obrigações específicas vinculadas a essas hipóteses legais de tratamento de dados pessoais, conforme instruções por escrito da CPTM.
- 23.20 É vedada a transferência de dados pessoais, pela CONTRATADA, para fora do território do Brasil sem o prévio consentimento, por escrito, da CPTM, e demonstração da observância, pela CONTRATADA, da adequada proteção desses dados, cabendo à CONTRATADA o cumprimento de toda a legislação de proteção de dados ou de privacidade de outro (s) país (es) que for aplicável.

## **24 NOVAÇÃO**

- 24.1 Se qualquer das partes contratantes permitir, por tolerância, o descumprimento, no todo ou em parte, de qualquer das cláusulas ou condições do presente instrumento ou de seus anexos, tal fato não implicará novação das obrigações ora assumidas.

## **25 LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

- 25.1 Aplica-se a este contrato e principalmente aos casos omissos, o disposto na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações posteriores, bem como a Legislação Estadual pertinente.

## **26 VINCULAÇÃO**

- 26.1 Para execução dos serviços objeto deste contrato, foi realizada esta contratação por meio de Inexigibilidade de Licitação, cujos atos encontram-se no Processo nº 0494213091.


## **27 FORO**


- 27.1 As partes signatárias deste instrumento elegem, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, o Foro Central da Comarca da Cidade de São Paulo para dirimir quaisquer litígios referentes a este Contrato.

E, por estarem, assim, justas e contratadas, firmam as partes o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma, destinado uma à CONTRATADA e a outra a CPTM, na presença das testemunhas abaixo, para que produza os efeitos legais.

São Paulo, 11 de janeiro de 2022 .


Pela **COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS - CPTM**:

  
GILSA EVA DE SOUZA COSTA  
Diretora Administrativa e Financeira  
gilsa.costa@cptm.sp.gov.br  
e-mail pessoal: N/I  
CPF Nº: 955.679.681-91  
RG Nº: 4019520 – SPTC – GO


  
PEDRO TEGON MORO  
Diretor Presidente  
pedro.moro@cptm.sp.gov.br  
e-mail pessoal: N/I  
CPF Nº: 144.051.718-58  
RG Nº: 21.448.592-4

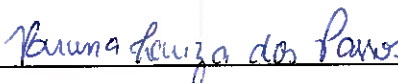
  
ANDRÉ DE ALMEIDA CATARINO PEREIRA  
Gerente de Tecnologia da Informação  
andre.catarino@cptm.sp.gov.br  
e-mail pessoal: N/I  
CPF nº 430.929.338-77  
RG nº 47.380.985-0

Pela **SOFTEXPERT SOFTWARE S.A.**:

  
HERMINIO WALMOR GONÇALVES  
Diretor Comercial  
herminio.goncalves@softexpert.com  
e-mail pessoal: N/I  
CPF nº 003.849.969-06  
RG nº 3.297.604

**TESTEMUNHAS:**

1)   
Humberto Bifolco  
Analista de Processos de  
Contratação – GFC/A

2)   
Bruna Luiza dos Passos  
CPF: 112.601.349-89

**ANEXO 1**

**CONTRATO Nº 049421309100**

**TERMO DE REFERÊNCIA**





**TERMO DE REFERÊNCIA**

**OBJETO**

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NECESSÁRIOS PARA CRESCIMENTO DO USO ATUAL, ATUALIZAÇÃO, SUPORTE E MANUTENÇÃO PLATAFORMA SE SUITE (ISOSYSTEM)**

**TR.GFI.005/2021**

**março/2021**

**PREÂMBULO**

**CONTEÚDO DO ANEXO I**

**ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS REQUERIDAS:** fornece as especificações técnicas mínimas necessárias, as quais o serviço ofertado pela contratada deverá obrigatoriamente atender.



**ANEXO I**  
**ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS REQUERIDAS**

**1. OBJETO**

Prestação de serviços técnicos necessários para crescimento do uso para maior abrangência no suporte aos processos, atualização, suporte remoto, manutenção da plataforma SE SUITE (ISOSYSTEM) na companhia.

**2. PREMISSAS BÁSICAS**

Os serviços objeto deste termo têm por finalidade além de garantir a continuidade de funcionamento do software já em uso, o fornecimento e disponibilização de melhorias e atualizações no mesmo, como novas funções, modificações legais, documentação específica e outros produzidas pela CONTRATADA, para a versão original corrente e em uso na CPTM, onde temos também o objetivo de obter o crescimento do uso da plataforma para outros processos da CPTM de modo a padronizar os processos, ganhar eficiência e reduzir custos.

Todo ajuste necessário visando atender atualizações decorrentes de legislação ou acordo coletivo deve ser realizado no prazo estabelecido pelo legislador e sem ônus para a CPTM. No caso de acordo coletivo, a CPTM irá comunicar em tempo hábil o prazo negociado com o cliente.

A CONTRATADA se compromete a eliminar defeitos, erros ou falhas detectadas no sistema (e nos Softwares adicionais que façam parte da solução) e que impeçam o funcionamento do mesmo sem qualquer ônus adicional para a CPTM.

Em caso de intervenções no ambiente SE SUITE, estas serão efetuadas conforme cronograma aprovado entre as áreas usuárias do sistema, sem qualquer custo adicional, bem como prover licenças adicionais para os testes no ambiente de homologação visando não interferir no ambiente de produção.

**ANEXO I**  
**ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS REQUERIDAS**

A CONTRATADA deverá implantar toda nova versão disponibilizada, desde que mediante prévia autorização por parte da CPTM e depois de homologada em um ambiente de homologação.

A instalação e configuração das novas versões nos ambientes da CPTM deverão contar com a assistência e suporte técnico do fornecedor, que deverá, também, repassar para a CPTM os conhecimentos técnicos necessários para a perfeita compreensão, instalação e operação do produto com as inovações.

A CONTRATADA deverá garantir que nenhuma funcionalidade parametrizada e customizada de acordo com os requisitos de negócios da CPTM deixe de operar normalmente após alguma nova instalação de versão ou atualização do sistema SE SUITE.

O manual via help on-line deverá ser atualizado concomitantemente com as mudanças ocorridas e implantadas no Sistema e disponibilizado para a CPTM em língua portuguesa.

### **3. SERVIÇOS**

#### **3.1 ATUALIZAÇÃO DO SOFTWARE OU NOVAS VERSÕES**

Entende-se por atualização do software ou nova versão, a substituição parcial ou total de todos os módulos ou de algum módulo específico da plataforma SESUITE, no tocante à mudança da legislação federal, estadual ou municipal, ou mesmo melhorias definidas pela contratada, consideradas no processamento do software.

Entende-se também, versões que contemplem melhorias de performance, e novas funcionalidades que visem ganho de produtividade.

Esta tarefa compreende:

- Fornecimento de versão atualizada via FTP, para a área de Informática da CPTM.
- Fornecimento de manual atualizado com os recursos da nova versão em língua portuguesa.

**ANEXO I****ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS REQUERIDAS**

- Orientações sobre o uso, configuração e instalação do SE SUITE e softwares adicionais quando necessário.
- Orientações nas questões relacionadas à integração de dados e sistemas.
- Interpretação da documentação elaborada pela CONTRATADA.
- Orientações para solução de problemas de performance e "tuning" das configurações dos softwares que compõe o SE SUITE.
- Execução de procedimentos de atualização para novas versões dos softwares instalados após aprovação da CPTM, seguindo o procedimento de no momento da liberação da atualização para os clientes, teremos a notificação da contratada e após aprovação será realizado acesso remoto para atualização do ambiente de homologação que após validação e homologação da CPTM, será realizado a aplicação da versão em ambiente de produção de acordo com os procedimentos de gestão de mudanças definidos pela CPTM.
- A CONTRATADA repassará a CPTM, todo o conhecimento técnico, documentação, guias de instalação/atualização, manuais necessários para a manutenção que for de responsabilidade da CPTM, bem como o suporte técnico suficiente para manter a solução em funcionamento em caso de interrupção por transição contratual ou outro motivo.
- Estão implícitos em conhecimento técnico os manuais de operação, de usuário, manuais técnicos de suporte da solução, material produzido para a transferência de conhecimento, com base no projeto da CPTM bem como das customizações desenvolvidas com base nas definições de requisitos da CPTM.
- A transferência de conhecimento da CONTRATADA para a CPTM ocorrerá por meio do Plano de Treinamento mediante disponibilização do guia de instalação/atualização e o patch bulletin que contém as alterações do produto, e pela interação entre as equipes técnicas da CONTRATADA e da CPTM.

**ANEXO I**  
**ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS REQUERIDAS**

### **3.2 SUPORTE TÉCNICO**

Todo Suporte deve ser iniciado através do registro de uma Ordem de Serviço no sistema de gestão oferecido pela contratada.

A CONTRATADA deverá prover sistema para a gestão das Ordens de Serviço, que permita automatizar o fluxo operacional bem como gerar relatórios para acompanhamento e documentação das demandas.

A CONTRATADA não tem autonomia para realizar nenhum tipo de atendimento sem o devido registro da Ordem de Serviço.

Não deverá haver qualquer limitação para o número de solicitações de suporte, no entanto os chamados só poderão ser abertos pela equipe de TI da CPTM que serão indicados e terá o número máximo de 6 colaboradores indicados pela CPTM.

A CONTRATADA disponibilizará serviços de suporte técnico remoto, mediante atendimento telefônico, e-mails, chats ou ferramentas para vídeo conferência, para esclarecimento de dúvidas e resolução das solicitações, incidentes e/ou problemas relacionados à configuração e uso do sistema SE SUITE.

O Suporte Técnico será realizado na modalidade de suporte remoto seguindo os critérios de nível de serviço a serem definidos em até 10 dias após o aceite e assinatura do contrato. Os SLA sugeridos são:

PRAZOS PARA SOLUÇÃO DAS OCORRÊNCIAS REGISTRADAS (a partir do registro da ocorrência)	
SEVERIDADE INFORMADA	TEMPO PARA SOLUÇÃO
0	01 hora corrida
1	04 horas corrida
2	12 horas corridos
3	24 horas corridos
4	48 horas corridos

**ANEXO I**  
**ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS REQUERIDAS**

Onde:

Severidade 0 – Solução inteiramente indisponível;

Severidade 1 – quando ocorre a perda ou paralisação de serviços da solução CONTRATADA, configurando-se como emergência, podendo possuir uma ou mais das seguintes características: dados corrompidos, função crítica indisponível, lentidão excessiva e intermitência para utilização de recursos, um ou mais canais indisponíveis.

Severidade 2 – quando se verifica uma grave perda de funcionalidades da solução, inexistindo alternativas de contorno, sem, no entanto, interromper em sua totalidade a prestação do serviço;

Severidade 3 – quando se verifica uma perda de menor relevância de funcionalidades da solução, causando apenas inconveniências para a devida prestação dos serviços;

Severidade 4 – quando se verifica como necessária a prestação de informações, aperfeiçoamentos ou esclarecimentos sobre documentação ou funcionalidades da solução, porém sem prejudicar diretamente a operação;

Nas atividades desse suporte técnico está previsto as orientações para identificar a causa da falha, problema ou erro ocorrido no SE SUITE.

A manutenção deste sistema é considerada vital para a operação da CPTM, visto que ele suporta os negócios e serviços que tem como meta atingir os objetivos estratégicos, táticos e operacionais da companhia.

Com a nova modalidade de contratação, deveremos ter novos serviços agregados quando comparados aos serviços de suporte atual como:

- Acesso as correções de produto (bug fixes)
- Acesso as melhorias de produto (novas versões)
- Acesso à base de conhecimento de suporte (FAQ)
- Suporte à manutenção corretiva ilimitada dentro do ciclo de vida do produto
- Sistema de help desk online para registro e acompanhamento dos chamados
- Contatos por módulo aprovados pelo cliente





**ANEXO I****ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS REQUERIDAS**

- Suporte técnico no uso da aplicação
- Suporte técnico no ambiente operacional da aplicação
- Analista de suporte personalizado por conjunto de módulos
- Assistência técnica de emergência através de acesso remoto
- Capacitação remota dos contatos do cliente sobre as melhorias das novas versões do produto ("What's New")
- Análise de novos requisitos e necessidades do cliente
- Permite definir tempo de solução (workaround) em contrato, que ocorrerá em tempo de implantação destes serviços em até 10 dias úteis após início.
- Administração remota do sistema
- Capacitação virtual dos usuários através de e-learning

**3.3 CUSTOMIZAÇÕES**

A CPTM poderá solicitar serviços de customizações e integrações no ambiente para a CONTRATADA, onde se houver custo adicional (atividades que não fazem parte do escopo dos serviços descritos neste Termo), a CONTRATADA deverá apresentar a estimativa de esforço em horas, prazo de atendimento e valor para aprovação da CPTM. A origem desta solicitação deve partir da CPTM através da abertura de OS, recebimento das informações (especificação técnica e esforço) para a aprovação da execução do Serviço. As horas utilizadas para este fim deve ter um valor fixo na proposta de serviços e sua contratação não é obrigatória, sendo o total estimado em 400 (quatrocentas) horas no máximo.

Segue abaixo alguns exemplos de solicitações para atendermos nossas necessidades específicas:

- Integrações com outros sistemas a serem definidos pela CPTM (Ex: Assina SP e SP sem papel)
- Integração com as assinaturas eletrônicas existentes na CPTM.
- Alterar títulos dos campos



**ANEXO I**  
**ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS REQUERIDAS**

Ter a possibilidade de alterações nos títulos dos campos para projetos diferentes.

- E-mail de pendências

Receber o link do último arquivo no e-mail

- Editar os e-mails para cada projeto

Ter no e-mail o ciclo correspondente da revisão

- Relatórios

Facilitar a criação de relatório específicos para melhor gestão e controle dos processos

**ANEXO I**  
**ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS REQUERIDAS**

**4. PENALIDADES**

**4.1** Salvo ocorrências de casos fortuitos ou de força maior, devida e formalmente justificados/comprovados, ao não cumprimento, por parte da CONTRATADA, das obrigações assumidas, ou a infringência de preceitos legais pertinentes, poderão ser aplicadas, segundo a gravidade da falta, garantida prévia defesa, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, as seguintes penalidades:

**4.1.1** Advertência, sempre que forem constatadas irregularidades de pouca gravidade, para as quais tenha a CONTRATADA concorrido diretamente, situação que será registrada no Cadastro de Fornecedores da CPTM;

**4.1.2** Multa de 0,01% (um centésimo por cento) sobre o valor total do contrato atualizado, a cada dia de atraso em relação ao início de qualquer atividade, incluindo solução de ordens de serviço, até que os atrasos sejam recuperados.

**4.1.3** Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor total atualizado do contrato, na hipótese de descumprimento de qualquer de suas cláusulas, exceto atrasos de cronograma previamente acordados com a CPTM.

**4.1.4** Multa de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor total atualizado do contrato, na hipótese da reincidência da ação ou da omissão, que tenha justificado a aplicação da multa estabelecida no subitem anterior;

**4.1.5** Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor atualizado neste contrato ou de seu saldo, por desistência total ou parcial de seu respectivo objeto;

**4.2** Além da aplicação das multas e demais penalidades avençadas anteriormente, a CPTM poderá rescindir o presente contrato por qualquer um dos motivos elencados no item de Rescisão, bem como aplicar a suspensão temporária ao

**ANEXO I****ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS REQUERIDAS**

direito de licitar e de impedi-la de com ela contratar, pelo prazo de até 24 (vinte e quatro) meses.

- 4.3** Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública nos termos do inciso IV, do artigo 87 da Lei Federal nº 8.666/93, quando deixar de cumprir as obrigações assumidas, praticando falta grave, dolosa ou revestida de má-fé, devendo o referido ato ser publicado no Diário Oficial do Estado de São Paulo.
- 4.4** As multas estão limitadas em 10% (dez por cento) do valor total deste contrato.
- 4.5** As multas previstas nesta cláusula não têm caráter compensatório, mas sim moratório, consequentemente, o seu pagamento não exime a CONTRATADA da reparação dos eventuais danos, perdas ou prejuízos que seu ato punível venha acarretar à CPTM.
- 4.6** Na hipótese de não existirem pagamentos previstos efetivamente configurados, a CONTRATADA deverá efetuar a quitação da multa em até 48 (quarenta e oito) horas contadas do recebimento do documento de cobrança respectivo, no Departamento de Finanças da CPTM, sob pena de, em não o fazendo, sujeitar-se aos procedimentos judiciais cabíveis.
- 4.7** O não pagamento da multa no prazo estipulado importará na incidência de juros moratórios de 6% (seis por cento) ao ano "pro rata tempore", até seu efetivo pagamento, utilizando-se para o cálculo a mesma fórmula indicada na cláusula de pagamento deste contrato.



**ANEXO I**  
**ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS REQUERIDAS**

**5. HORÁRIOS DE ATENDIMENTO DA CONTRATADA**

Para o atendimento dos problemas e prestação de suporte técnico por telefone a CONTRATADA disponibilizara o Help Desk em horário comercial que compreende das 8h00 às 12:00 e das 13:30 às 18h00 e por e-mail nos dias úteis. Salvo feriados nacionais e municipais.

**6. TESTES**

Qualquer implementação que vier a ser efetuada por motivo de upgrade de versão, a contratada deve apresentar o plano de testes executados anteriormente a liberação da versão ou nova funcionalidade ou seguir o procedimento estruturado de aprovação e homologação (ambiente de testes) antes de implantação em produção. Para os serviços de customizações, contratados a parte, um plano de testes será estruturado em conjunto com a contratada e contratante, contendo todas as informações técnicas e objetivos deles, cronograma, descrição do teste e seus procedimentos. Os testes deverão ser realizados com uma massa considerável de dados reais e as horas para essas atividades devem ser previstas no planejamento da entrega do serviço e submetidos a aprovação da CPTM conforme item 3.3 deste Termo de Referência.

**7. DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**

A CONTRATADA se comprometerá a manter sigilo absoluto de toda e qualquer informação fornecida pela CPTM

A CONTRATADA não deverá divulgar nenhuma informação relativa à implantação, utilização ou quaisquer outros processos sem a autorização da CPTM e deverá firmar acordo individual de Manutenção do Sigilo das Informações com seus empregados visando formalizar a questão.

São considerados como informações confidenciais todos os documentos, informações, conhecimentos e dados, sejam eles operacionais, técnicos ou de

**ANEXO I****ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS REQUERIDAS**

qualquer natureza, tangíveis ou em formato eletrônico, que, no curso da execução das atividades do fornecedor venham a ser revelados pela CPTM, com o fim de fornecer elementos para o pleno cumprimento do Contrato.

**8. PRAZO PREVISTO**

O prazo desta contratação é de 30 (trinta) meses, contados a partir da emissão da Ordem de Serviço, podendo ser renovadas no prazo máximo do mesmo período contratado neste termo conforme legislação vigente e descritivo nos termos do contrato de prestação de serviços. Tendo em vista que estes serviços são contínuos e necessários à CPTM, enquanto esta utilizar os controles que compõem a plataforma SE SUITE.

A CPTM poderá a qualquer momento cancelar a contratação em curso, mediante a emissão de uma comunicação por escrito com antecedência de 60 (sessenta) dias e poderá prorrogar a execução destes serviços por igual período ao contratado se houver a motivação de negócio e viabilidade econômica.

**9. PLANILHA DE QUANTIDADES**

Atualmente, a manutenção contratada é corresponde a quantidade de licenças já em uso da plataforma SE SUITE pela CPTM conforme listadas abaixo:

LICENÇAS SE SUITE	TIPO DE ACESSO	TIPO DE LICENÇA	QTD
SE Archive	<i>Simultâneo</i>	<i>Gestor</i>	06
CAD Conector (SE View)	<i>Simultâneo</i>	<i>Visualização</i>	10
SE Document	<i>Simultâneo</i>	<i>Gestor</i>	20
SE Document	<i>Simultâneo</i>	<i>Apoio</i>	10
SE Document SE Request	<i>Simultâneo</i>	<i>Gestor</i>	1
SE Process SE Workflow	<i>Simultâneo</i>	<i>Gestor</i>	5



**ANEXO I****ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS REQUERIDAS**

E conforme objeto deste Termo de Referência, temos o objetivo de crescer o uso da plataforma para melhor atender as necessidades dos processos da CPTM, onde será necessário a adequação do licenciamento da solução para acesso a todos os Colaboradores CPTM para acesso aos documentos e processo de controle de leitura obrigatória quando necessário. O quadro de licenciamento deve passar a ser o seguinte:

LICENÇAS SE SUITE	TIPO DE ACESSO	TIPO DE LICENÇA	QTD
SE Archive	<i>Simultâneo</i>	<i>Gestor</i>	06
CAD Conector (SE View)	<i>Simultâneo</i>	<i>Visualização</i>	10
SE Document	<i>Simultâneo</i>	<i>Gestor</i>	20
SE Document	<i>Simultâneo</i>	<i>Basic</i>	<b>ilimitado</b>
SE Document	<i>Simultâneo</i>	<i>Apoio</i>	10
SE Document SE Request	<i>Simultâneo</i>	<i>Gestor</i>	1
SE Process SEWorkflow	<i>Simultâneo</i>	<i>Gestor</i>	5

Data Base: março/2021.



**ANEXO 2**

**CONTRATO Nº 049421309100**

**PROPOSTA DA CONTRATADA**

## **Presença Mundial**



### **PROPOSTA COMERCIAL**

**# PRO2021000210**

**Revisão: 07 - Data: 21/12/2021**

**À COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS-CPTM**

**Sr. Marcelo Bocuhy**

## 1 OBJETO

Adição de Licenciamento Basic Ilimitado, Adição de Serviço RSA, Capacitação E-Learning e Valor prefixado para eventuais customizações SE Suite para Atendimento Corporativo a COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS-CPTM.

O SoftExpert Excellence Suite oferece um conjunto de módulos multi-idíomas que se integram nativamente e operam totalmente pela web para automatizar os processos necessários para melhorar e otimizar as diferentes áreas de negócios das organizações.



### SoftExpert Software S.A. - Software for Performance Excellence

A SoftExpert é a empresa líder de mercado em soluções para a excelência na gestão, fornecendo softwares e serviços para o aprimoramento de processos de negócio, conformidade regulamentar e governança corporativa.

Fundada em 1995 e contando atualmente com mais de 2 mil clientes e 300 mil usuários ao redor do mundo, as soluções da SoftExpert são utilizadas por empresas dos mais variados portes e ramos de atuação, incluindo manufatura, governo, farmacêutico, hospitais e laboratórios, serviços financeiros, alta tecnologia e TI, educação, energia e utilidade pública, logística, varejo, serviços, dentre outros.

Em conjunto com a sua rede de parceiros nacionais e internacionais, a SoftExpert oferece serviços de implantação, treinamento, hospedagem, validação, suporte e assistência técnica, com o intuito de assegurar que seus clientes obtenham sempre o máximo de retorno sobre seus investimentos.

## 2 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

Complementam esta proposta os documentos relacionados na tabela abaixo. Estes documentos fornecem os detalhes a respeito do escopo das soluções e serviços contratados.

Nome do Documento	Identificador
Catálogo de Serviços	FSER000018
BR-Guia de integração	DT20.PT0007 - 30
BR-Requisitos do sistema	DT21.PT0002 – 05
TR.GFI.00x/2020	-----

## 3 RESUMO DA PROPOSTA

Nos valores apresentados estão inclusos todos os impostos incidentes, vigentes e aplicáveis.

Item	Unidade	Valor em R\$
<u>Licenciamento</u>	Unidade	55.890,00
<u>SLA – Service Level Agreement</u>	Mensal	10.269,00
<u>Pacote de Horas – Por demanda</u>	Hora	185,00
<u>Serviços Remotos - RSA</u>	Mensal	580,00
<u>Vídeos de Capacitação E-Learning</u>	Mensal	1.000,00

**Nota:** Os serviços mensais (SLA, RSA, Pacote de Horas e E-learning) serão reajustados a cada 12 meses através do IPC(FIPE) acumulado nos últimos 12 meses.

## 4 DETALHAMENTO DA PROPOSTA

A seguir apresentamos as seções que discriminam os valores desta proposta.

#### 4.1 LICENCIAMENTO PERMANENTE – CENÁRIO ATUAL – LICENÇAS CPTM

Solução	Tipo de Acesso	Perfil de Usuário	Qtde de Licenças
✓ SE Archive	Simultâneo	Gestor	6
✓ CAD Conector (SE View)	Simultâneo	Visualização	10
✓ SE Document	Simultâneo	Gestor	20
✓ SE Document	Simultâneo	Apoio	10
✓ SE Document ✓ SE Request	Simultâneo	Gestor	1
✓ SE Process ✓ SE Workflow	Simultâneo	Gestor	5

#### 4.2 LICENCIAMENTO PERMANENTE – CENÁRIO PROPOSTO – LICENÇAS CPTM

Solução	Tipo de Acesso	Perfil de Usuário	Qtde de Licenças	Valor em R\$
✓ SE Archive	Simultâneo	Gestor	6	-
✓ CAD Conector (SE View)	Simultâneo	Visualização	10	-
✓ SE Document	Simultâneo	Gestor	20	-
✓ SE Document	Simultâneo	Basic	Ilimitado	55.890,00
✓ SE Document	Simultâneo	Apoio	10	-
✓ SE Document ✓ SE Request	Simultâneo	Gestor	1	-
✓ SE Process ✓ SE Workflow	Simultâneo	Gestor	5	-
<b>Valor Total do Licenciamento</b>				<b>55.890,00</b>



**Nota: Não considerando as licenças que são utilizadas por fornecedores externos CPTM.**

#### 4.3 SLA – SERVICE LEVEL AGREEMENT – CENÁRIO ATUAL

Os Serviços de Suporte Corporativo oferecem aos clientes a flexibilidade de escolher o nível de serviço que melhor se encaixa nas suas necessidades. Um único contrato simplifica a manutenção corretiva/evolutiva e disponibiliza suporte técnico remoto ilimitado para todo o portfólio SoftExpert.

Serviço / Nível	Gold
Acesso às correções (bug fix)	✓
Acesso às melhorias (novas versões)	✓
Acesso à base de conhecimento suporte (FAQ)	✓
Manutenção corretiva ilimitada (ciclo de vida)	✓
Helpdesk online para os chamados	✓
<b>Contatos aprovados pelo cliente (por módulo)</b>	<b>2</b>
Suporte técnico no uso da aplicação	✓
Suporte no ambiente operacional da aplicação	✓

#### 4.4 SLA – SERVICE LEVEL AGREEMENT – CENÁRIO PROPOSTO

Os Serviços de Suporte Corporativo oferecem aos clientes a flexibilidade de escolher o nível de serviço que melhor se encaixa nas suas necessidades. Um único contrato simplifica a manutenção corretiva/evolutiva e disponibiliza suporte técnico remoto ilimitado para todo o portfólio SoftExpert.

Serviço / Nível	Advanced
Acesso às correções (bug fix)	✓
Acesso às melhorias (novas versões)	✓
Acesso à base de conhecimento suporte (FAQ)	✓
Manutenção corretiva ilimitada (ciclo de vida)	✓
Helpdesk online para os chamados	✓
<b>Contatos aprovados pelo cliente (por módulo)</b>	<b>6</b>
Suporte técnico no uso da aplicação	✓
Suporte no ambiente operacional da aplicação	✓
Analista de suporte personalizado	✓
Assistência técnica de emergência (remota)	✓
<b>Tempo de solução (workaround) em contrato</b>	<b>✓</b>
<b>Valor Mensal em R\$ - SLA</b>	<b>10.269,00</b>

**Nota:** Valor total de contrato de suporte por conta da adição de licenciamento Basic ilimitado e alteração da modalidade Gold para Advanced que permite entre outros serviços o acordo de tempo de solução garantido em contrato – Atendimento a **TR.GFI.00x/2020**.

#### 4.4.1 TEMPO DE RESPOSTA

O tempo de resposta mencionado abaixo é o tempo para início de análise de acordo com a modalidade de Suporte contratado descrita na Proposta e seus níveis de Severidades conforme cláusula 4.4.2. O tempo será considerado em dias/horas úteis, no qual a incidência tenha culpa exclusiva da **SOFTEXPERT**, visto que a contagem dar-se-á a partir da liberação da data de acesso feita formalmente pela **CPTM** conforme cláusula 4.6.1.

Categoria de Suporte	Advanced	
Severidade	Tempo de Resposta	Tempo para Resolução (Workaround)
Nível 1	1 hora <sup>1</sup>	02 dias
Nível 2	4 horas	04 dias
Nível 3	8 horas	06 dias
Nível 4	16 horas	10 dias <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Para chamados abertos via telefone diretamente ao suporte da SoftExpert.

<sup>2</sup> Quando se tratar de melhoria nos Programas não será aplicado o prazo acima, mas o prazo acordado pelas partes de acordo com a análise pela **SOFTEXPERT** dos itens solicitados pela **CPTM**.

**Cláusula 4.6.1:** Para garantir o tempo de operacionalização do Sistema (Workaround) a **CPTM** deverá fornecer acesso remoto irrestrito, que será liberado mediante solicitação da **SOFTEXPERT**, pelo período necessário para resolução do problema.

#### 4.4.2 NÍVEIS DE SEVERIDADE DO SUPORTE

Na SoftExpert, nossos tempos de resposta e as ações a serem tomadas para resolver seu problema são baseados na determinação do impacto que o incidente técnico reportado terá sobre seu negócio.

Quanto maior for o impacto sobre o seu negócio, mais alta será a prioridade atribuída e menor o tempo de resposta empregado.

Ao responder uma solicitação de um cliente referente a um produto SoftExpert, os seguintes critérios são utilizados para fundamentar a definição do nível de severidade. Conforme o nível de severidade, os tempos de resposta respectivos são aplicados.

Nível de Severidade	Definição	Responsabilidade
<b>Nível 1</b> <b>Crítico</b>	Principal funcionalidade indisponível. O problema resulta em interrupções <b>extremamente</b> sérias no sistema de produção. <ul style="list-style-type: none"><li>• Sistema <b>travado</b>/indisponível;</li><li>• Perda de dados;</li><li>• Erro que impede a <b>utilização do sistema</b>.</li></ul>	Afeta, ou pode afetar, toda a comunidade de usuários. <b>Tarefas que devem</b> ser executadas imediatamente <b>não</b> podem ser <b>executadas</b> porque <b>o sistema parou</b> ou funções <b>principais do</b> sistema de produção foram interrompidas. Integridade <b>dos dados</b> foi comprometida e <b>o serviço de</b> solicitação <b>requer</b> processamento imediato, pois a situação <b>pode resultar em</b> perdas financeiras.  <b>O cliente entrará em</b> contato com <b>o Suporte ao Cliente da</b> <b>SoftExpert para todas</b> as prioridades de Nível 1.  Esforço contínuo será mobilizado <b>pelos</b> engenheiros de suporte <b>e/ou</b> engenheiros de desenvolvimento para <b>encontrar uma</b> solução.



		Assim que as funções principais estiverem disponíveis o nível de severidade será reduzido para o nível 3, e uma solução definitiva será desenvolvida.
<b>Nível 2</b>  <b>Alto</b>	<p>Funções principais severamente degradadas.</p> <p>O problema resulta em interrupções sérias nas operações normais do sistema, impactarão negativamente nas instalações de toda a organização, <i>deadlines</i> urgentes ou em risco.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema lento por conta do software;</li> <li>Desconfiguração de telas;</li> <li>Inconsistência na exibição dos dados (por bug no software);</li> <li>Erro que dificulta mas não impede a utilização do sistema (A operação alternativa dura pelo menos o dobro do tempo da operação normal).</li> </ul>	<p>Em um sistema de produção tarefas importantes não podem ser executadas, mas o erro não impede operações essenciais. Processos ainda funcionam mas de forma restrita, e integridade dos dados podem estar em risco. Em um ambiente de pré produção o problema restringe o desenvolvimento de uma instalação organizacional (fase de implantação).</p> <p>A solicitação de serviço requer processamento em tempo devido, porque o mal funcionamento causa sérias interrupções em processos críticos ou impacta os negócios negativamente.</p> <p>SoftExpert usará esforços cabíveis nas horas de cobertura para solucionar o problema. Os engenheiros de suporte objetivarão produzir uma solução suficiente para reduzir a prioridade para o nível 3, onde então uma solução permanente será desenvolvida.</p>
<b>Nível 3</b>  <b>Moderado</b>	<p>Solicitação de suporte padrão.</p> <p>O problema causa interrupções isoladas ou aleatórias nas operações normais.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Inconsistência na exibição dos dados (controle não previsto no software ou utilização simultânea de uma mesma informação).</li> </ul>	<p>Não impede a operação de um sistema de produção, apenas pode diminuir minimamente a performance ou ocorrer de forma isolada em determinadas estações.</p> <p>O erro pode ser atribuído ao mal funcionamento ou comportamento incorreto do sistema.</p> <p>SoftExpert usará de todos esforços cabíveis durante as horas de cobertura providas ao cliente para encontrar uma solução o mais rápido possível equilibrando com os casos de alta prioridade. Tendo provido uma solução temporária, os engenheiros de suporte trabalharão no desenvolvimento de uma solução definitiva.</p>
<b>Nível 4</b>  <b>Mínimo</b>	<p>Sem questões urgentes. O problema resulta em interrupções mínimas ou mesmo não interrupções nas operações normais (sem impacto nos negócios).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Qualquer erro que não impeça a utilização do software;</li> <li>Necessidade de alteração na configuração do software.</li> </ul>	<p>A questão consiste em "como fazer", incluindo itens relacionados a APIs e integração, perguntas sobre instalação e configuração, solicitação de melhorias, questões sobre documentação.</p> <p>As solicitações de melhoria são registradas e avaliadas para possibilidade de inclusão em versões futuras. As informações solicitadas serão avaliadas e respondidas em um nível cabível de esforço nas horas de cobertura.</p>

#### 4.4.3 PACOTE DE HORAS

O pacote de horas é acumulativo e poderá ser usado em situações não previstas inicialmente no projeto, alterações de escopo e outras demandas que possam surgir durante a implantação ou pós implantação. Também serve para o acompanhamento programado de um consultor especialista SoftExpert após a implantação, com o objetivo de auxiliar o cliente em situações do dia a dia.

Pacote de Horas	Forma de Execução	Qtde de Horas	Valor Hora
Unitário	Remota	A Definir	R\$ 185,00

**Nota: todos os detalhes de cobertura e condições de uso do pacote de horas estão descritos no Catálogo de Serviços.**

Nessa proposta estamos fixando o valor hora para eventuais **acionamentos extra suporte** em R\$185,00/hora que na oportunidade após entendimento da demanda, será apresentado em proposta comercial o esforço e orçamento para atendimento.

#### 4.4.4 SERVIÇOS REMOTOS

Para minimizar gastos com logística, a SoftExpert aprimorou o seu formato de entrega para alguns dos serviços, permitindo que os mesmos sejam executados 100% de forma remota, utilizando recursos modernos e eficientes.

O serviço de **RSA**, Administração Remota do Sistema, facilita a atualização das aplicações, a segurança do sistema, o monitoramento do ambiente, a administração contínua e muito mais com o objetivo de reduzir o seu custo total de propriedade (TCO).

Nosso pessoal, nossos processos e nossa tecnologia fornecem as informações necessárias para identificar tendências e antecipar eventuais necessidades de treinamento, reduzem o tempo de resposta para seus usuários e, por fim, ajudam a sua equipe de TI a assegurar a sua reputação como um provedor de serviços de alta qualidade para sua organização.

Serviço Remoto	Modalidade	Valor Mensal R\$	Valor Anual RS
RSA – Administração Remota do Ambiente <sup>(1)</sup>	Ilimitado	580,00	6.960,00
<b>Total dos Serviços Remotos</b>		<b>580,00</b>	<b>6.960,00</b>

(1) O valor do RSA é calculado através de um % sobre o valor das licenças adquiridas. Sempre que houver um incremento nas licenças, o RSA será recalculado para ser compatível com a nova configuração.

#### 4.4.5 VÍDEOS DE CAPACITAÇÃO - E-LEARNING

Os cursos via E-learning estão disponíveis a qualquer tempo, de qualquer lugar, por meio da internet. Os cursos via E-learning são treinamentos assíncronos (pré-gravados) e sem a presença de um instrutor em tempo real.

Descrição	Qtde Inscrições	Valor Mensal R\$
E-learning Infinity	Ilimitado	1.000,00
<b>Valor Total em R\$</b>		<b>1.000,00</b>

**Nota:** A SoftExpert disponibilizará acesso ilimitado para todos os usuários do cliente nos treinamentos gravados e disponibilizados pela SoftExpert.

#### 5 PRAZOS DE ENTREGA

Item	Prazo
<b>Licenciamento</b>	Até 15 dias, a partir da confirmação formal da proposta
<b>SLA / RSA / E-learning</b>	Até 30 dias após aprovação formal da proposta



**6 PRAZOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

Item	Prazo de Prestação de Serviço
<u>SLA – Service Level Agreement</u>	<b>30 meses a partir da assinatura do contrato</b>
<u>Pacote de Horas – Por demanda</u>	
<u>Serviços Remotos - RSA</u>	
<u>Vídeos de Capacitação E-Learning</u>	

**7 CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

Conforme cronograma abaixo:

Item	Prazo
<b>Licenciamento</b>	100% em 20 dias, a partir da aprovação da proposta
<b>SLA</b>	Mensal, 20 dias após aprovação da proposta.
<b>Serviços Remotos</b>	Mensal, 20 dias após aprovação da proposta.
<b>Pacote de Horas</b>	Por Demanda Sendo 100% em 20 dias após aprovação da proposta.
<b>Capacitação E-learning</b>	Mensal, 20 dias após aprovação da proposta.

**IMPORTANTE:** Os serviços somente serão iniciados mediante o pagamento da primeira parcela.

**8 INFORMAÇÕES DE FATURAMENTO**

**Para: Licenciamento, SLA e Serviços de Customização.**

**SOFTEXPERT SOFTWARE S.A**

CNPJ: 00.449.824/0001-43

I.E.: Isento

Rua João Colín, 905 - 89204-001

Joinville/SC.

**Para: Serviços de Configuração Homologação, Capacitação Operacional e Consultoria Técnica**

**Código do Serviço:** 1.05 - Licenciamento ou cessão de direito de uso de programas de computação.

**Código do Serviço:** 1.06 - Assessoria e consultoria em informática

**Código do Serviço:** 1.07 - Suporte técnico em informática, inclusive instalação, configuração e manutenção de programas

**9 VALIDADE DA PROPOSTA**

**Esta proposta é válida por 30 (trinta) dias**, a partir da data de emissão, tornando nula toda e qualquer eventual proposta anterior.

**10 ALGUNS CLIENTES**

Com mais de 2000 clientes e 300 mil usuários ao redor do mundo, as soluções da SoftExpert são utilizadas por empresas dos mais variados portes e ramos de atuação, incluindo manufatura, governo,



farmacêutico, hospitais e laboratórios, serviços financeiros, alta tecnologia e TI, educação, energia e utilidade pública, logística, varejo, serviços, dentre outros.



CRODA



“ O SE Suite é uma ferramenta muito importante para o nosso negócio. Ele automatiza vários requisitos de gestão: controle de documentos, ação corretiva/preventiva, calibração, gestão estratégica e indicadores de performance. Isso levou a ferramenta a ser adotada por todas as plantas do grupo CSN. ”



CSN  
Rafael Lara – Especialista em  
Garantia da Qualidade

“ Encontramos na SoftExpert uma solução de BPM que nos ajuda a otimizar a realização das tarefas, automatizando rotinas, reduzindo papéis e e-mails. Reduzimos significativamente as burocracias nos processos administrativos. O resultado é economia de tempo, de recursos e aumento de produtividade. ”



Grupo Simoldes  
Luis Faustino – IT Director da  
divisão de plásticos

## 11 CERTIFICAÇÕES



O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da SoftExpert é certificado ISO 9001 com escopo em "Desenvolvimento, comercialização, suporte e manutenção de software para automação de processos e métodos relacionados à gestão organizacional e conformidade regulamentar." Esta certificação garante a conformidade com um dos modelos de gestão mais difundidos entre as organizações onde a gestão da qualidade é parte integrante de sua estratégia.

## 12 CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO

### 12.1 FORMA DE COMERCIALIZAÇÃO E LICENCIAMENTO DO SOFTWARE

**Licenças de Uso Simultâneas:** O número de licenças é de uso concorrente, ou seja, um número ilimitado de usuários pode ser cadastrado na base de dados, apenas o uso simultâneo/concorrente fica restrito ao número de licenças adquiridas. Assim não existe limite de crescimento na quantidade de usuários que a empresa venha a ter



ao longo do tempo. Ex. ao adquirir 50 licenças do SE Suite, será possível cadastrar um número ilimitado de usuários e até 50 usuários poderão utilizar o sistema ao mesmo tempo.

**Licenças de Uso Nominativas:** O número de licenças é calculado de acordo com o número de usuários ativos que serão cadastrados na base de dados. Usuários inativos não são considerados na contagem de licenças. Ex. Ao adquirir 50 licenças do SE Suite, será possível cadastrar apenas 50 usuários ativos e todos poderão utilizar o sistema ao mesmo tempo.

**Importante:** Ambas permitem a utilização em qualquer estação de trabalho, independentemente de sua localização na empresa, desde que atendidos os requisitos mínimos.

## **12.2 RENOVAÇÃO DE SERVIÇOS MENSAIS OU ANUAIS**

Os contratos de serviços mensais ou anuais (SLA, SLA-Customização, E-learning Infinity, RSA, ECM NF-e, RHD, Garantia do Kit de Validação, Hosting, Pacote de Horas, Licença de Uso Mensal, Cloud e SE Start) serão renovados automaticamente por períodos sucessivos no mês definido como database de renovação e reajustados através do IPC (FIPE) acumulado nos últimos 12 meses.

## **12.3 SERVIÇOS EM HORÁRIO NÃO COMERCIAL**

As horas extraordinárias de segunda a sexta feira, serão pagas com acréscimo de 60% (sessenta por cento) sobre a hora normal. As horas extras efetuadas aos Sábados, até o limite de 04 (quatro horas), serão pagas com 60% (sessenta por cento) de acréscimo sobre a hora normal. As demais horas extras dos Sábados serão pagas com 100% (cem por cento) de acréscimo sobre a hora normal. Quando efetuadas aos Domingos e Feriados, todas as horas extras serão acrescidas de 100% (cem por cento) sobre a hora normal.

Deve ser considerado sempre o horário do local da prestação do serviço.

## **12.4 PRÉ-REQUISITOS DE INSTALAÇÃO**

A instalação será iniciada somente após o preenchimento de formulário específico referente ao ambiente do cliente.

Os pré-requisitos técnicos para instalação do sistema referentes a hardware e software devem ser tratados paralelamente a aquisição da solução.

**Qualificação Profissional Técnica:** Para administração do sistema é necessário nomear um usuário com conhecimento geral mínimo em Informática (sist. operacional e banco de dados).

## **12.5 ACEITE DOS SERVIÇOS PELO CLIENTE**

O cliente terá 5 dias úteis a partir da conclusão do serviço proposto neste escopo para manifestar o seu aceite ou não. Toda e qualquer tratativa a respeito dos serviços deverá ser registrada via e-mail. Caso o cliente não se manifeste em até 5 dias úteis após a conclusão, os serviços serão considerados automaticamente como aceitos e homologados, habilitando desta forma o seu faturamento conforme valores e condições em proposta comercial, bem como o início do período de garantia.

## **12.6 PRAZO DE GARANTIA DOS SERVIÇOS**

O prazo de garantia padrão é de 90 dias corridos contados a partir da homologação do serviço executado.

## **12.7 OUTRAS CONSIDERAÇÕES**

- O cliente deverá designar um representante para acompanhar os serviços, com poderes para encaminhar todas as atividades e decisões, que se fizerem necessários.

- A execução dos serviços ocorrerá nas dependências do cliente, devendo este disponibilizar toda a infraestrutura necessária à execução dos serviços, tais como: local físico, softwares, hardwares, e outros que se fizerem necessários.
- O cliente deverá permitir o acesso às suas instalações, bem como permitir o acesso a toda e qualquer documentação pertinente ao escopo dos serviços, orientando sobre as normas e procedimentos.
- A SoftExpert garante absoluta confidencialidade sobre todos e quaisquer materiais e informações disponibilizados e que sejam pertinentes ao processo.
- Fica facultado ao cliente o cancelamento dos serviços contratados no presente instrumento desde que formalizado por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, hipótese em que deverá efetuar o pagamento das parcelas vencidas até a referida data.
- Os deslocamentos dos consultores e gerentes de projetos, preferencialmente, ocorrerão de 2ª feira à 6ª feira, sempre em horário comercial (das 8 às 12 horas e das 13h30min às 18 horas).



### 13 ACEITE DA PROPOSTA

Solicitamos que, uma vez aceitos os serviços descritos nesta proposta, nos seja devolvida uma das vias assinada pelo Representante Legal de vossa empresa, confirmando a aceitação desta.

À  
SoftExpert Software S.A

Ref.: **ACEITE DA PROPOSTA COMERCIAL** – N.º PRO2021000210 REVISÃO: 07

A presente proposta regulará a relação da prestação dos serviços entre a **SoftExpert Software S.A e COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS-CPTM** para todos os efeitos, entregue neste ato à **Marcelo Bocuhy**.

**COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS-CPTM** declara ter recebido, lido e aceito o objetivo e o escopo do projeto, documentos complementares, a metodologia de implantação, a alocação de recursos, os custos envolvidos, o prazo de implementação e prazo de pagamentos e acata as premissas e recomendações importantes, as quais integram e complementam a presente proposta.

#### Dados para Faturamento

Razão Social: **COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS-CPTM**

CNPJ: **71.832.679/0001-23**

Endereço/CEP/Cidade/Estado: **RUA BOA VISTA, 185**

E-mail para envio Nota Fiscal Eletrônica: **marcelo.pellicer@cptm.sp.gov.br**

Condição de Pagamento: **Conforme PRO2021000210 REVISÃO: 07**

São Paulo, 21 de Dezembro de 2021.

De Acordo:

**COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS-CPTM**

**ANEXO 3**

**CONTRATO Nº 049421309100**

**CRONOGRAMA FISICO FINANCEIRO**





## CRONOGRAMA FÍSICO X FINANCEIRO

Mês	Parcela Única	Parcela Mensal	P0
1	R\$ 55.890,00	R\$ 10.849,00	1
2		R\$ 25.649,00	2
3		R\$ 25.649,00	3
4		R\$ 25.649,00	4
5		R\$ 25.649,00	5
6		R\$ 25.649,00	6
7		R\$ 10.849,00	7
8		R\$ 10.849,00	8
9		R\$ 10.849,00	9
10		R\$ 10.849,00	10
11		R\$ 10.849,00	11
12		R\$ 10.849,00	12
13		R\$ 10.849,00	13
14		R\$ 10.849,00	14
15		R\$ 10.849,00	15
16		R\$ 10.849,00	16
17		R\$ 10.849,00	17
18		R\$ 10.849,00	18
19		R\$ 10.849,00	19
20		R\$ 10.849,00	20
21		R\$ 10.849,00	21
22		R\$ 10.849,00	22
23		R\$ 10.849,00	23
24		R\$ 10.849,00	24
25		R\$ 10.849,00	25
26		R\$ 10.849,00	26
27		R\$ 10.849,00	27
28		R\$ 10.849,00	28
29		R\$ 10.849,00	29
30		R\$ 10.849,00	30

  
Marcelo Bocutty Pellicer  
Assessor Executivo  
DFIS





	Unitário	Medida	TOTAL	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	>>>	2022 (ano todo)	2023 (ano todo)
Licenciamento	R\$ 55.890,00	Aquisição	R\$ 55.890,00	R\$ 55.890,00								
SIA	R\$ 10.269,00	30	R\$ 308.070,00	R\$ 10.269,00	R\$ 10.269,00	R\$ 10.269,00	R\$ 10.269,00	R\$ 10.269,00	R\$ 10.269,00	>>>	R\$ 123.228,00	R\$ 123.228,00
PSA	R\$ 580,00	30	R\$ 17.400,00	R\$ 580,00	R\$ 580,00	R\$ 580,00	R\$ 580,00	R\$ 580,00	R\$ 580,00	>>>	R\$ 6.960,00	R\$ 6.960,00
Horas	R\$ 185,00	400	R\$ 74.000,00		R\$ 14.800,00	R\$ 14.800,00	R\$ 14.800,00	R\$ 14.800,00	R\$ 14.800,00	>>>		
FLUXO DE PAGAMENTOS			R\$ 455.360,00	R\$ 66.739,00	R\$ 25.649,00	R\$ 25.649,00	R\$ 25.649,00	R\$ 25.649,00	R\$ 25.649,00	>>>	R\$ 130.188,00	R\$ 130.188,00
SALDO			R\$ 455.360,00	R\$ 388.621,00	R\$ 362.972,00	R\$ 337.323,00	R\$ 311.674,00	R\$ 286.025,00	R\$ 260.376,00	>>>	R\$ 130.188,00	R\$ 130.188,00
										MENSAIS	R\$ 10.849,00	R\$ 10.849,00



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*



**ANEXO 4****CONTRATO Nº 049421309100****DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA E RESPONSABILIDADE**

Pelo presente, eu, Herminio Walmor Gonçalves, representante da empresa SOFTEXPERT SOFTWARE S.A., inscrita no CNPJ nº 00.449.824/0001-43, na qualidade de Fornecedor, ou Prestador de Serviço, ou Parceiro da CPTM, neste ato declaro estar ciente dos termos do Código de Conduta e Integridade de Fornecedores, Prestadores de Serviços e Parceiros da CPTM, comprometendo-me a adotar as práticas indicadas nele para a realização das atividades minhas e da Empresa, bem como manter a confidencialidade de todas e quaisquer informações recebidas para o desenvolvimento das atividades relativas à CPTM, mesmo depois do término da relação contratual entre a CPTM e a Empresa.

Além disso, com relação às questões de corrupção, declaro que eu e a Empresa estamos de acordo com as diretrizes apresentadas neste Código, acessado através do endereço eletrônico <http://sis.cptm.sp.gov.br/Licitacoes/Normas.aspx>, e entendo que estou proibido de oferecer, prometer, pagar, autorizar ou receber quaisquer pagamentos indevidos, bem como realizar fraudes de qualquer natureza.

Declaro ainda que a Empresa cumpre as Leis Aplicáveis de combate à Corrupção e que disseminamos e esperamos a mesma conduta de nossos funcionários, fornecedores, parceiros comerciais, funcionários terceirizados e representantes.

Data: 11 de janeiro de 2022.



HERMINIO WALMOR GONÇALVES  
Diretor Comercial  
[herminio.goncalves@softexpert.com](mailto:herminio.goncalves@softexpert.com)  
e-mail pessoal: N/I  
CPF nº 003.849.969-06  
RG nº 3.297.604

**ANEXO 5****CONTRATO Nº 049421309100****TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E USO**

A Contratada SOFTEXPERT SOFTWARE S.A., inscrita no CNPJ sob o número 00.449.824/0001-43, com sede na Rua Doutor João Colin, nº. 905, América, S Joinville - SC, doravante designada Signatário, neste ato representada por HERMINIO WALMOR GONÇALVES, inscrito(a) no CPF sob o número 003.849.969-06, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

1. O objeto deste Termo de Confidencialidade e Uso é prover a necessária e adequada proteção às Informações Restritas, de propriedade exclusiva e/ou sob controle da Contratante, reveladas ao Signatário ou por ele acessíveis, em função da execução do objeto do contrato nº 049421309100.
2. A expressão "Informações Restritas" abrange toda informação escrita, oral ou de qualquer modo apresentada, tangível ou intangível, pessoal ou não, incluídas, mas não se limitando, a manifestações técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, *pen drives*, fitas, contratos, planos de negócios e processos.
3. O Signatário compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa da Contratante, das informações restritas a ele reveladas ou por ele acessadas.
4. O Signatário compromete-se a não utilizar, de forma diversa da prevista no contrato celebrado com a Contratante, as informações restritas a ele reveladas ou por ele acessadas.
5. O Signatário deverá cuidar para que as informações a ele reveladas ou por ele acessadas, fiquem limitadas ao seu próprio conhecimento.
6. O Signatário obriga-se a informar imediatamente à Contratante, qualquer violação das regras de confidencialidade e uso estabelecidas neste Termo de que tenha tomado conhecimento ou que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.
7. A quebra de confidencialidade ou das condições de uso das Informações Restritas reveladas ou acessadas, por ação ou omissão de Signatário, devidamente comprovada, sem autorização expressa da Contratante, sujeitará o Signatário às consequências legais e sanções cabíveis, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela Contratante, inclusive os de ordem moral, bem como às responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial e administrativo.

8. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às Informações Restritas de propriedade exclusiva e/ou sob controle da Contratante.
9. O Signatário manifesta explícita ciência e se compromete a observar as normas de segurança, privacidade e proteção de dados.
10. O Signatário deve assegurar que as obrigações assumidas por meio do presente instrumento sejam conhecidas e cumpridas por seus empregados, prepostos e/ou colaboradores internos/externos.

E, por aceitar todas as condições e obrigações constantes do presente Termo, o Signatário assina o presente Termo.

São Paulo, 11 de janeiro de 2022.



HERMINIO WALMOR GONÇALVES  
Diretor Comercial  
herminio.goncalves@softexpert.com  
e-mail pessoal: N/I  
CPF nº 003.849.969-06  
RG nº 3.297.604

**ANEXO 6****CONTRATO Nº 049421309100****TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO****CONTRATANTE:** COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS - CPTM**CONTRATADA:** SOFTEXPERT SOFTWARE S.A.**CONTRATO Nº (DE ORIGEM):** 049421309100**OBJETO:** PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NECESSÁRIOS PARA CRESCIMENTO DO USO ATUAL, ATUALIZAÇÃO, SUPORTE E MANUTENÇÃO DA PLATAFORMA "SE SUITE" (ISOSYSTEM), DA SOFTEXPERT.**ADVOGADOS:** CAIO AUGUSTO DE MORAES FORJAS / OAB Nº 182.311 / e-mail: caio.forjaz@cptm.sp.gov.br e MARIA REGINA SCURACHIO SALES ALVARENGA / OAB Nº 111.585 / e-mail: maria.sales@cptm.sp.gov.br.

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

**1. Estamos CIENTES de que:**

- a) o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraído cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;
- c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
- d) as informações pessoais dos responsáveis pela contratante estão cadastradas no módulo eletrônico do "Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP", nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº01/2020, conforme "Declaração(ões) de Atualização Cadastral" anexa (s);
- e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

**2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:**

- a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;
- b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

São Paulo, 11 de janeiro de 2022.**AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:**

Nome: PEDRO TEGON MORO

Cargo: Diretor Presidente

CPF: 144.051.718-58



**RESPONSÁVEIS PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME OU RATIFICAÇÃO DA  
DISPENSA/INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO:**

Nome: PEDRO TEGON MORO

Cargo: Diretor Presidente

CPF: 144.051.718-58

Assinatura: 

**RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:**

**Pelo contratante:**

Nome: GILSA EVA DE SOUZA COSTA

Cargo: Diretora Administrativa e Financeira

CPF: 955.679.681-91

Assinatura: 

Nome: PEDRO TEGON MORO

Cargo: Diretor Presidente

CPF: 144.051.718-58

Assinatura: 

ANDRÉ DE ALMEIDA CATARINO PEREIRA

Cargo: Gerente de Tecnologia da Informação

CPF nº: 430.929.338-77

Assinatura: 

**Pela contratada:**

Nome: HERMINIO WALMOR GONÇALVES

Cargo: Diretor Comercial

CPF Nº: 003.849.969-06

Assinatura: 

**ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:**

Nome: PEDRO TEGON MORO

Cargo: Diretor Presidente

CPF: 144.051.718-58

Assinatura: 