



ACORDO AC-04.07/2024

ACORDO que entre si celebram a **CERVELLO INFORMÁTICA LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 07.961.412/0001-37, com sede à Av. Angélica, 2223 – 11º andar – Santa Cecília - SP, CEP 01227-903, neste ato representado na forma de seu Contrato Social, doravante denominada simplesmente “CERVELLO”, neste ato representada pelo seu/sua (DIRETOR GERAL), Sr. Casseano A. da Silva Filho, inscrito no CPF nº 004.386.089-33 e RG nº 6.583.631-9 e a **Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo – PRODAM-SP S/A**, com sede no município de São Paulo, Estado de São Paulo, Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-000 - São Paulo – SP, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 43.076.702/0001-61, doravante denominada simplesmente "PRODAM", neste ato representada por seu Diretor-Presidente, Sr. **JOHANN NOGUEIRA DANTAS**, portador da cédula de identidade RG. nº 38.019.322-X-SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob nº 561.964.155-49, e por seu Diretor de Infraestrutura e Tecnologia, Sr. **MATEUS DIAS MARÇAL**, portador da Cédula de Identidade RG nº 22.066.499-4-SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o nº 126.595.568-90.

1. OBJETO

1.1. O presente Acordo objetiva definir parâmetros dos Produtos e Serviços de serviços de assinatura da CERVELLO descritos no Anexo I (doravante “Produtos” e/ou “Serviços”) e respectivos valores máximos de referência. Este Acordo estabelece as condições gerais de contratação por meio das quais a PRODAM e seus respectivos CLIENTES (conforme definido) estarão aptos a firmar contratos específicos para a prestação dos serviços da CERVELLO listados no Anexo II, mediante os termos e condições descritos neste instrumento, observando-se os preceitos da legislação vigente, de acordo com os Anexos abaixo:

- a) Anexo I – Tabela de Serviços e Preços
- b) Anexo II – Termo de Adesão ao Acordo

1.2. Os serviços da CERVELLO (doravante denominados “Produtos” e/ou “Serviços”, no singular ou plural) sob este instrumento são aqueles listados no Anexo I. Tais Serviços serão fornecidos e/ou prestados pela CERVELLO ou por uma Revenda Autorizada da CERVELLO, conforme aplicável. Os Serviços objeto deste Acordo serão disponibilizados pela CERVELLO de forma direta ou por meio de contratos separados com uma Revenda Autorizada, contratados por meio de uma das formas previstas na Lei das Estatais.

1.3. Revenda Autorizada, para fins deste Acordo, significa qualquer entidade que possua a autorização e certificação da CERVELLO para prestar serviços ou revender o portfólio de produtos desenvolvidos pela CERVELLO.

- 1.4. A celebração deste Acordo pelas Partes não implica em um comprometimento de compra, nem um comprometimento de venda de qualquer produto ou serviço neste instrumento especificado, e não acarretará qualquer obrigação de compra ou venda a qualquer das Partes.
- 1.5. Este Acordo poderá ser utilizado pela Administração Pública Estadual e Municipal do Estado de São Paulo para fins de utilização do desconto ora acordado sobre os produtos/serviços Cervello, devendo a Administração Direta observar a legislação à ela aplicável. Entende-se por Administração Pública: Secretarias, Autarquias, Fundações, Empresas Públicas e outros órgãos ou entidades públicas, todos vinculados ao Governo Estadual e/ou Municipal do Estado de São Paulo, ora denominados ÓRGÃOS.
- 1.6. Além da própria Cervello, as Revendas Autorizadas Cervello (doravante denominados "Revendas Autorizadas") poderão participar do procedimento de licitação conduzido pelos CLIENTES, em conformidade com a legislação vigente. Se qualquer dos Parceiro Certificado vencer referido processo de licitação, a compra efetiva dos Serviços poderá ser realizada por meio de instrumento(s) específico(s) referido(s) como Contrato(s) de Operacionalização do Acordo e definidos abaixo, entre os CLIENTES e o licitante vencedor, nos termos da lei aplicável.
- 1.7. Os termos e condições de qualquer compra da PRODAM ou dos CLIENTES, de quaisquer Serviços, serão submetidos exclusivamente a Contratos de Operacionalização do Acordo e de quaisquer outros instrumentos assinados entre a própria Cervello ou uma Revenda Autorizada de um lado, e a PRODAM e/ou os CLIENTES de outro lado (coletivamente ou individualmente referidos como "Contrato(s) de Operacionalização do Acordo").
 - 1.7.1. Apesar das Revendas Autorizadas não serem parte desses Contratos de Operacionalização do Acordo, quando os Produtos e Serviços da Cervello contratado através de uma Revenda Autorizada, os termos específicos a produtos da Cervello, disponíveis em (TERMOS E CONDIÇÕES DOS PRODUTOS E SERVIÇOS CERVELLO.PDF) também serão aplicáveis ao uso dos Produtos e Serviços.
- 1.8. Nos termos do art. 13, da Constituição Federal e do art. 224, do Código Civil Brasileiro, a Cervello se compromete a providenciar versão em português das condições dispostas nos termos disponíveis em (TERMOS E CONDIÇÕES DOS PRODUTOS E SERVIÇOS CERVELLO.PDF)

- 1.9. Nem o presente Acordo, nem os Contrato(s) de Operacionalização do Acordo conferem ou conferirão à PRODAM ou aos CLIENTES o direito de revender os Serviços a terceiros.
- 1.10. Tendo em vista que este Acordo não rege a efetiva prestação de quaisquer Serviços a PRODAM/Clientes, caso a PRODAM ou seus Clientes recebam e/ou utilizem quaisquer Serviços, tal recebimento e/ou utilização serão regidos única e exclusivamente por um Contrato de Operacionalização, sendo que a PRODAM concorda e reconhece que este Acordo não cria qualquer forma de responsabilidade por parte da Cervello ou uma Revenda Autorizada Cervello em relação ao uso dos Serviços pela PRODAM ou seus Clientes.

2. CONDIÇÕES COMERCIAIS

- 2.1. A CERVELLO determina o preço máximo dos Produtos e Serviços no Anexo I durante o prazo contratual, sujeito a alterações periódica que deverão ser informadas a Prodram com notificação prévia de 30 dias, essas alterações se aplicarão apenas para a novas contratações, para os contratos vigentes será respeito as cláusulas de reajustes anuais conforme sua vigência. Tais preços são em reais (BRL), os preços do Anexo I contêm todos os impostos cabíveis. Para não restar dúvidas, os preços do Anexo I e os descontos estabelecidos na Cláusula específica estabelecem os preços pelos quais os Produtos e Serviços seriam oferecidos pela CERVELLO para a PRODAM ou aos CLIENTES, independente se diretamente ou através de uma Revenda Autorizada. Os preços listados são os preços máximos, e nada impede a CERVELLO de oferecer, a seu exclusivo critério, preços mais baixos.
- 2.2. A tabela de preços objeto do Anexo I do presente instrumento contém informações vigentes na época da assinatura do Acordo e a CERVELLO poderá atualizar a Tabela de Serviços e Preços objeto e preços do Anexo I a qualquer momento, mas respeitando o prazo de notificação prévia.
- 2.2.1. As Tabelas de Serviços e Preços devem ser encaminhadas por meio eletrônico (e-mail para certificados_software@Prodram.sp.gov.br) no formato original CERVELLO. A CERVELLO envidará esforços comerciais razoáveis para fornecê-la no formato requisitado pela PRODAM (planilha Excel, a ser apresentada durante a negociação deste Acordo).
- 2.3. A CERVELLO e as suas Revendas Autorizadas comprometem-se a conceder o **desconto de 10% (dez por cento)** para os Produtos e Serviços listados no Anexo I.

3. GARANTIAS, RESPONSABILIDADES, PROPRIEDADE INTELECTUAL, CONFIDENCIALIDADE E CONTROLE DE EXPORTAÇÃO

3.1. Considerando que a CERVELLO, de um lado, e sua Revendas Autorizadas, de outro lado, são entidades legais não relacionadas, e a PRODAM/CLIENTES por este instrumento expressamente reconhece(m) que a CERVELLO não poderá ser considerada responsável perante a PRODAM, aos CLIENTES ou qualquer terceiro por:

- (a) quaisquer ações ou omissões das Revendas Autorizadas,
- (b) qualquer descumprimento do(s) Contrato(s) de Operacionalização do Acordo;
- (c) qualquer violação à lei de licitações ou quaisquer outras leis aplicáveis;
- (d) quaisquer produtos e serviços adicionais fornecidos pelas Revendas Autorizadas.

Conforme já determinado neste Acordo, as Revendas Autorizadas estabelecerão seus próprios preços e condições de pagamento aos CLIENTES/PRODAM para os produtos e serviços oferecidos por eles.

3.2. As Revendas Autorizadas não poderão vincular ou assumir obrigações em nome ou por conta da CERVELLO de qualquer forma, seja através do(s) Contrato(s) de Operacionalização do Acordo ou qualquer outro documento.

4. AUDITORIA

4.1 A CERVELLO poderá realizar uma auditoria anual nos ambientes e instalações da PRODAM e dos CLIENTES, para fins de verificação dos licenciamentos contratados, respeitadas as seguintes premissas:

- a. O levantamento, para fins de Auditoria será previa e formalmente comunicado à PRODAM com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência;
- b. A realização poderá ser feita de comum acordo e com o menor impacto possível nas operações cotidianas da PRODAM e do CLIENTE;
- c. O trabalho da CERVELLO nas dependências da PRODAM e do CLIENTE será acompanhado por pessoas indicadas pela PRODAM e pelo CLIENTE;
- d. Não será permitido o uso de agentes de rede e assemelhados, estranhos ao ambiente PRODAM e do CLIENTE, para coleta de informações;
- e. Os dados e o todo levantamento obtido serão tratados com sigilo absoluto, observado o disposto na Cláusula VI a seguir.

- f. Os custos decorrentes dos recursos alocados pelo CONTRATANTE nas atividades inerentes à auditoria serão negociados previamente.

5. PRAZO DE VIGÊNCIA E RESCISÃO

- 5.1.** O prazo do presente Acordo é de 36 (trinta e seis) meses a contar da sua assinatura, podendo as Partes, de comum acordo, prorrogar o prazo de vigência deste instrumento mediante assinatura de Termo Aditivo, até os limites da lei.
- 5.2.** Este Acordo poderá ser rescindido por quaisquer das Partes por qualquer motivo e em qualquer momento após aviso prévio por escrito de 30 (trinta) dias à outra Parte.
- 5.3.** Este Acordo poderá ser rescindido por quaisquer das Partes na hipótese de a outra descumprir o disposto neste instrumento e deixar de sanar referido descumprimento em 30 (trinta) dias a partir do recebimento de notificação por escrito da parte contrária.
- 5.4.** As Partes acordam que o término ou rescisão deste Acordo não isentará a CERVELLO, suas Revendas Autorizadas, a PRODAM ou quaisquer CLIENTES de quaisquer direitos e obrigações assumidas nos Contratos de Operacionalização deste Acordo, que estejam em vigor na data de tal término ou rescisão, incluindo, por exemplo e sem limitação, quaisquer ordens de compra celebrados entre PRODAM e os CLIENTES em relação aos Contratos de Operacionalização em vigor no momento de tal término ou rescisão.
- 5.5.** Este Acordo será considerado automaticamente rescindido em caso de falência, liquidação ou recuperação judicial, a partir da data do requerimento do fato.

6. SIGILO

- 6.1.** Definição de Informações Confidenciais. “Informações Confidenciais” significam todas as informações divulgadas por uma parte (“Parte Divulgadora”) à outra parte (“Parte Receptora”), seja de forma verbal ou por escrito, que sejam designadas como confidenciais ou que razoavelmente possam ser entendidas como confidenciais em decorrência da natureza das informações e das circunstâncias de divulgação. As Informações Confidenciais incluem os termos e condições deste Contrato (incluindo valores constantes da Tabela de Serviços), bem como planos de negócios e marketing, informações técnicas e tecnológicas, planos e projetos de produtos e processos empresariais divulgados por cada parte. No entanto, Informações Confidenciais não incluem quaisquer informações que (i) sejam ou se tornem conhecidas do público em geral sem violação de qualquer obrigação de sigilo ou confidencialidade devida à Parte Divulgadora, (ii) sejam do

conhecimento da Parte Receptora antes de sua divulgação pela Parte Divulgadora sem violação de qualquer obrigação de sigilo ou confidencialidade devida à Parte Divulgadora, (iii) sejam recebidas de terceiros sem o conhecimento de qualquer violação de quaisquer obrigações de sigilo ou confidencialidade devida à Parte Divulgadora ou (iv) tenham sido desenvolvidas de forma independente pela Parte Receptora.

6.2. Proteção de Informações Confidenciais. Entre as partes, cada parte é titular de todos os direitos de propriedade relacionados às respectivas Informações Confidenciais. A Parte Receptora deve empregar o mesmo grau de cuidado que emprega para proteger o sigilo de suas próprias informações confidenciais de natureza similar (porém não menos que um cuidado razoável) para (i) não usar quaisquer Informações Confidenciais da Parte Divulgadora para qualquer fim que não tenha relação com o escopo deste Contrato e, (ii) exceto se de outro modo autorizada, por escrito, pela Parte Divulgadora, limitar o acesso às Informações Confidenciais da Parte Divulgadora apenas àqueles seus funcionários e prestadores de serviço que precisarem de tal acesso para fins compatíveis com este Contrato e que tenham assinado acordos de confidencialidade com a Parte Receptora contendo proteções não menos rigorosas do que as contidas neste Contrato. Nenhuma das partes irá divulgar os termos deste Contrato a quaisquer terceiros, consultores jurídicos e contadores, sem autorização prévia e por escrito da outra parte, desde que a parte que faça tal divulgação a consultor jurídico ou contador permaneça responsável pela conformidade do consultor jurídico ou contador com esta cláusula de "Confidencialidade". Não obstante o acima exposto, a CERVELLO poderá divulgar os termos deste Contrato a um contratado ou provedor de Aplicativo Alheio à CERVELLO na medida necessária para executar suas obrigações nos termos deste Contrato, sob termos de confidencialidade materialmente protetivos conforme os estabelecidos neste documento.

6.3. Divulgação Obrigatória. A Parte Receptora poderá divulgar Informações Confidenciais da Parte Divulgadora na medida em que for obrigada por lei a fazê-lo, contanto que a Parte Receptora notifique a Parte Divulgadora antes da divulgação obrigatória (na medida máxima permitida por lei) e preste, às custas da Parte Divulgadora, assistência razoável caso a Parte Divulgadora deseje contestar a divulgação. Se a Parte Receptora for obrigada por lei a divulgar Informações Confidenciais da Parte Divulgadora como parte de um processo cível na qual a Parte Divulgadora é parte, e a Parte Divulgadora não contestar a referida divulgação, a Parte Divulgadora deverá reembolsar a Parte Receptora pelos custos razoáveis para compilação e fornecimento de acesso seguro a essas Informações Confidenciais.

7. DA PROTEÇÃO DE DADOS

7.1. A **CERVELLO**, obriga-se, sempre que aplicável, a atuar no presente Contrato em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, não colocando, por seus atos ou por omissão a **PRODAM-SP** em situação de violação das leis de privacidade, em especial, a **Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Dados Pessoais (“LGPD”)**.

7.2. Caso exista modificação dos textos legais acima indicados ou de qualquer outro, de forma que exija modificações na estrutura do escopo deste Contrato ou na execução das atividades ligadas a este Contrato, a **CERVELLO** deverá adequar-se às condições vigentes. Se houver alguma disposição que impeça a continuidade do Contrato conforme as disposições acordadas, a **PRODAM-SP** poderá resolvê-lo sem qualquer penalidade, apurando-se os serviços prestados e/ou produtos fornecidos até a data da rescisão e conseqüentemente os valores devidos correspondentes.

7.3. A **CERVELLO** se compromete a:

- i) Zelar pelo uso adequado dos dados aos quais venha a ter acesso, cuidando da sua integridade, confidencialidade e disponibilidade, bem como da infraestrutura de tecnologia da informação;
- ii) Seguir as instruções recebidas da **PRODAM-SP** em relação ao tratamento dos Dados Pessoais, além de observar e cumprir as normas legais vigentes aplicáveis, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente possa causar à **PRODAM-SP**, aos seus colaboradores, clientes e fornecedores, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis;
- iii) Responsabilizar-se, quando for o caso, pela anonimização dos dados fornecidos pela **PRODAM-SP**;
- iv) A **CERVELLO** deverá notificar a **PRODAM-SP** em 24 (vinte e quatro) horas de (i) qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das obrigações legais relativas à proteção de Dados Pessoais; (ii) qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao tratamento dos Dados Pessoais; e (iii) qualquer violação de segurança no âmbito das atividades da **CERVELLO**;
- v) A **CERVELLO** deverá notificar a **PRODAM-SP** sobre quaisquer solicitações dos titulares de Dados Pessoais que venha a receber, como, por exemplo, mas não se limitando, a questões como correção, exclusão, complementação e bloqueio de dados, e sobre as ordens de tribunais, autoridade pública e regulamentadores competentes, e quaisquer outras exposições ou ameaças em relação à conformidade com a proteção de dados identificadas pelo mesmo;
- vi) Auxiliar a **PRODAM-SP** com as suas obrigações judiciais ou administrativas aplicáveis, de acordo com a LGPD e outras leis de privacidade aplicáveis, fornecendo informações relevantes disponíveis e qualquer outra assistência para documentar e eliminar a causa e os riscos impostos por quaisquer violações de segurança.

- 7.4. A **CERVELLO** deverá manter registro das operações de tratamento de Dados Pessoais que realizar, bem como implementar medidas técnicas e organizacionais necessárias para proteger os dados contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a comunicação ou difusão ou o acesso não autorizado, além de garantir que o ambiente (seja ele físico ou lógico) utilizado para o tratamento de Dados Pessoais é estruturado de forma a atender os requisitos de segurança, os padrões de boas práticas de governança e os princípios gerais previstos na legislação e nas demais normas regulamentares aplicáveis.
- 7.5. A **PRODAM-SP** terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da **CERVELLO** com as obrigações de Proteção de Dados Pessoais, sem que isso implique em qualquer diminuição da responsabilidade que a **CERVELLO** possui perante a LGPD e este Contrato.
- 7.6. A **CERVELLO** declara conhecer e que irá seguir todas as políticas de segurança da informação e privacidade da **PRODAM**, bem como realizará treinamentos internos de conscientização a fim de envidar os maiores esforços para evitar o vazamento de dados, seja por meio físico ou digital, acidental ou por meio de invasão de sistemas de software.
- 7.7. O presente Contrato não transfere a propriedade de quaisquer dados da **PRODAM-SP** ou dos clientes desta para a **CERVELLO**.
- 7.8. A **PRODAM-SP** não autoriza a **CERVELLO** a usar, compartilhar ou comercializar quaisquer eventuais elementos de dados, que se originem ou sejam criados a partir do tratamento de Dados Pessoais, estabelecido por este Contrato.

8. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 8.1. As Partes deste Acordo são e permanecerão contratantes independentes e nada neste Contrato poderá ser interpretado de forma a constituir uma sociedade, "joint venture" ou qualquer outro tipo de associação, formal ou informal, entre a e a **PRODAM**, e quaisquer dos sócios, administradores, empregados e cessionários da **PRODAM**. Neste sentido, nenhuma das Partes terá poderes para obrigar a outra parte perante terceiros ou para assumir obrigações em nome da outra, exceção feita ao já previsto neste Acordo.
- 8.2. O presente Acordo, incluindo seus respectivos Anexos, constituem o acordo integral entre as Partes, substituindo todos os outros documentos, cartas, memorandos ou propostas entre as Partes, bem como os entendimentos orais mantidos entre as mesmas, anteriores à presente data no que se referir aos serviços contratados sob os termos desse Acordo. Na hipótese de conflito entre o

disposto no Acordo e/ou em seus Anexos, as Partes acordam que prevalecerão, na seguinte ordem: os termos do Acordo e dos Anexos.

- 8.3.** Toda e qualquer modificação, alteração, redução ou adição ao presente Acordo deverá ser feito por instrumento escrito, assinado por todas as Partes.
- 8.4.** Na hipótese de qualquer cláusula, termo ou disposição do presente Acordo vier a ser declarada nula, ou não aplicável, tal nulidade ou inexecutibilidade não afetará as demais disposições, que permanecerão em pleno vigor e validade.
- 8.5.** A omissão ou tolerância das Partes em exigir o estrito cumprimento dos termos e condições deste Acordo ou de seus Anexos não constituirá novação, renúncia ou alteração das disposições aqui previstas, nem afetará os seus direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.
- 8.6.** As Partes contratantes declaram, sob as penas da lei, que os signatários do presente instrumento e dos seus Anexos são seus procuradores/representantes legais, devidamente constituídos na forma dos respectivos Estatutos/Contratos Sociais, com poderes para assumir as obrigações ora contraídas.
- 8.7.** A assinatura do presente instrumento não terá qualquer efeito em relação a valores devidos em razão de instrumentos contratuais, pedidos de compra e/ou anexos anteriores a este Acordo e não afetará outras contratações havidas entre as Partes fora desse escopo.

9. FORO

- 9.1.** As partes elegem o foro da Comarca de São Paulo, como único competente para conhecer e dirimir quaisquer questões oriundas do presente Acordo, com expressa renúncia de qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja.

E por estarem assim, justas e contratadas, as partes assinam este Acordo em 2 (duas) vias de igual teor e forma na presença das 2 (duas) testemunhas abaixo assinadas.

São Paulo, 05 de julho de 2024.

JOHANN
NOGUEIRA
DANTAS:56
196415549

Assinado digitalmente por JOHANN
NOGUEIRA DANTAS:56196415549
ND: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=AC
SOLUTI Multipla v5, OU=
09461647000195, OU=Presencial, OU
=Certificado PF A3, CN=JOHANN
NOGUEIRA DANTAS:56196415549
Razão: Eu sou o autor deste
documento
Localização:
Data: 2024.07.10 09:30:33-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 12.1.3

PRODAM-SP

JOHANN NOGUEIRA DANTAS
Diretor-Presidente



Documento assinado digitalmente
MATEUS DIAS MARÇAL
Data: 10/07/2024 11:03:05-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

PRODAM-SP

MATEUS DIAS MARÇAL
Diretor de Infraestrutura e Tecnologia



Documento assinado digitalmente
CASSEANO ALTAIR DA SILVA FILHO
Data: 05/07/2024 19:14:23-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

CERVELLO INFORMÁTICA LTDA

CASSEANO A. DA SILVA FILHO
Diretor Geral

Testemunhas:

CAROLINA MAGNANI
HIROMOTO:14301646892

Assinado de forma digital por
CAROLINA MAGNANI
HIROMOTO:14301646892
Dados: 2024.07.12 20:14:15 -03'00'

Nome:
CPF:



Documento assinado digitalmente
MARCUS VINICIUS BORGES MARCIEL
Data: 15/07/2024 10:03:14-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Nome:
CPF:

ANEXO I

1. TABELA DE PRODUTOS E PREÇOS

1.1 Valores por Licenciamento

Valores dos Licenciamentos e funcionalidades controladas por licenças para a Plataforma Cervello ESM Suíte.

#	SKU	CATEGORIA	DESCRIÇÃO	SUBCATEGORIA	MODELO	TIPO	UNIDADE	FATURAMENTO	CONTRATAÇÃO MÍNIMO	VALOR UNITÁRIO
1	01-LC-OP-S1-A1	PLATAFORMA ITSM / ESM	Uso do recurso para essa unidade de medida será medido conforme o número total de solucionadores cadastrados com acesso a plataforma CERVELLO ESM SUITE.	LICENCIAMENTO	ONPREMISE	STANDARD / NOMINAL	USUÁRIO	Anual	25 licenças	R\$ 1.272,59
2	01-LC-OP-S1-A2	PLATAFORMA ITSM / ESM	Uso do recurso para essa unidade de medida será medido conforme o número total de acesso simultâneo de solucionadores com acesso a plataforma CERVELLO ESM SUITE.	LICENCIAMENTO	ONPREMISE	STANDARD / SIMULTANEO	USUÁRIO	Anual	10 licenças	R\$ 2.863,32
3	01-LC-OP-P1-A1	PLATAFORMA ITSM / ESM	Uso do recurso para essa unidade de medida será medido conforme o número total de solucionadores cadastrados com acesso a plataforma CERVELLO ESM SUITE.	LICENCIAMENTO	ONPREMISE	PREMIUM / NOMINAL	USUÁRIO	Anual	25 licenças	R\$ 1.354,11
4	01-LC-OP-P1-A2	PLATAFORMA ITSM / ESM	Uso do recurso para essa unidade de medida será medido conforme o número total de acesso simultâneo de solucionadores com acesso a plataforma CERVELLO ESM SUITE.	LICENCIAMENTO	ONPREMISE	PREMIUM / SIMULTANEO	USUÁRIO	Anual	10 licenças	R\$ 3.046,76
5	01-LC-CL-S1-A1	PLATAFORMA ITSM / ESM	Uso do recurso para essa unidade de medida será medido conforme o número total de solucionadores cadastrados com acesso a plataforma CERVELLO ESM SUITE.	LICENCIAMENTO	CLOUD	STANDARD / NOMINAL	USUÁRIO	Anual	25 licenças	R\$ 1.837,87
6	01-LC-CL-S1-A2	PLATAFORMA ITSM / ESM	Uso do recurso para essa unidade de medida será medido conforme o número total de acesso simultâneo de solucionadores com acesso a plataforma CERVELLO ESM SUITE.	LICENCIAMENTO	CLOUD	STANDARD / SIMULTANEO	USUÁRIO	Anual	10 licenças	R\$ 4.135,22
7	01-LC-CL-P1-A1	PLATAFORMA ITSM / ESM	Uso do recurso para essa unidade de medida será medido conforme o número total de solucionadores cadastrados com acesso a plataforma CERVELLO ESM SUITE.	LICENCIAMENTO	CLOUD	PREMIUM / NOMINAL	USUÁRIO	Anual	25 licenças	R\$ 2.122,26
8	01-LC-CL-P1-A2	PLATAFORMA ITSM / ESM	Uso do recurso para essa unidade de medida será medido conforme o número total de acesso simultâneo de solucionadores com	LICENCIAMENTO	CLOUD	PREMIUM / SIMULTANEO	USUÁRIO	Anual	10 licenças	R\$ 4.775,08

#	SKU	CATEGORIA	DESCRIÇÃO	SUBCATEGORIA	MODELO	TIPO	UNIDADE	FATURAMENTO	CONTRATAÇÃO MÍNIMO	VALOR UNITÁRIO
			acesso a plataforma CERVELLO ESM SUITE.							
9	02-LC-PL-IA-01	ADD IA GENERATIVA	Uso do recurso para esta unidade de medida será medido conforme o número total de instâncias do ADD-IN do motor de IA Generativo em uso. Uma instância contém 2.000 acionamentos.	LICENCIAMENTO	CLOUD	ADD-IN	ACIONAMENTO	Mensal	1 Instancia	R\$ 9.283,07
10	02-LC-TR-IA-500	ADD IA GENERATIVA	Lote adicional de 500 acionamentos.	LICENCIAMENTO	CLOUD	N/A	ACIONAMENTO	Mensal	1 lote	R\$ 1.946,51
11	02-LC-TR-IA-1000	ADD IA GENERATIVA	Lote adicional de 1.000 acionamentos.	LICENCIAMENTO	CLOUD	N/A	ACIONAMENTO	Mensal	1 lote	R\$ 3.802,48
12	02-LC-TR-IA-2500	ADD IA GENERATIVA	Lote adicional de 2.500 acionamentos.	LICENCIAMENTO	CLOUD	N/A	ACIONAMENTO	Mensal	1 lote	R\$ 9.279,86
13	02-LC-TR-IA-5000	ADD IA GENERATIVA	Lote adicional de 5000 acionamentos.	LICENCIAMENTO	CLOUD	N/A	ACIONAMENTO	Mensal	1 lote	R\$ 18.107,04
14	03-LC-CIQ-ESL-DKT-GOV	GESTÃO DE ATIVOS	Uso do recurso para esta unidade de medida será medido conforme o número total de ativos gerenciados automaticamente pela funcionalidade de gestão de ativos.	LICENCIAMENTO	CLOUD	N/A	ATIVO	Anual	50 ativos	R\$ 74,60
15	04-LC-RPA-AE	ROBOT AGENT	Uso do recurso para esta unidade de medida será medido conforme o número de agentes do RPA habilitados para execuções simultâneas. (01 Agente contém 2 Threads)	LICENCIAMENTO	CLOUD	THREADS	AGENTE	Anual	01 Agente	R\$ 105.820,11
16	02-LC-00-00-RT	ACESSO REMOTO	Uso do recurso para esta unidade de medida será medido conforme o número total de solucionadores com acesso à funcionalidade de acesso remoto	LICENCIAMENTO	CLOUD	N/A	USUÁRIO	Anual	10 usuários	R\$ 825,40

1.2 Valores de Infraestrutura em Cloud Cervello

Valores de infraestrutura gerenciada fornecida pela Cervello para os licenciamentos em nuvem.

#	SKU	CATEGORIA	DESCRIÇÃO	SUBCATEGORIA	MODELO	TIPO	UNIDADE	FATURAMENTO	CONSUMO MÍNIMO	VALOR UNITÁRIO
1	01-IN-CL-PD-00	SOLUÇÃO CERVELLO	Uso do recurso para essa unidade de medida será medido conforme o número total de instâncias de produção ativas na infraestrutura Cloud da Cervello.	LICENCIAMENTO	CLOUD	PRODUCAO	NOMINAL	N/A	25 licenças	N/A Produto fornecido com o licenciamento
2	01-IN-CL-DV-00	SOLUÇÃO CERVELLO	Uso do recurso para essa unidade de medida será medido conforme o número total de instâncias de homologação ativas na infraestrutura Cloud da Cervello.	LICENCIAMENTO	CLOUD	HOMOLOGACAO	SIMULTANEO	N/A	10 licenças	N/A Produto fornecido com o licenciamento
3	01-IN-CL-HM-00	SOLUÇÃO CERVELLO	Uso do recurso para essa unidade de medida será medido conforme o número total de instâncias de desenvolvimento ativas na infraestrutura Cloud da Cervello.	LICENCIAMENTO	CLOUD	DESENVOLVIMENTO	NOMINAL	Anual	01 instancia	R\$ 26.941,02
4	02-IN-00-00-VN	SOLUÇÃO CERVELLO	Uso do recurso para essa unidade de medida será medido conforme o número total de VPN's ativas.	LICENCIAMENTO	VPN	VPN	SIMULTANEO	Anual	01 VPN	R\$2.222,22
5	02-IN-00-00-ED		Uso do recurso para esta unidade de	LICENCIAMENTO	CLOUD	N/A	ESPAÇO EM DISCO	Mensal	01 GB	R\$ 7,84

#	SKU	CATEGORIA	DESCRIÇÃO	SUBCATEGORIA	MODELO	TIPO	UNIDADE	FATURAMENTO	CONSUMO MÍNIMO	VALOR UNITÁRIO
		SOLUÇÃO CERVELLO	medida será medido conforme a quantidade total de espaço em disco utilizado. (1) Consumo adicional ao fornecido com o licenciamento							
6	02-IN-00-00-TS	SOLUÇÃO CERVELLO	Uso do recurso para esta unidade de medida será medido conforme o número total de transações realizadas na plataforma. (2) Consumo adicional ao fornecido pelo licenciamento	TRASAÇÕES	CLOUD	N/A	Lote de 1.000 transações	Mensal	01 (lote)	R\$ 75,36

(1) Esta unidade de medida refere-se ao consumo adicional de espaço em disco disponibilizado na infraestrutura Cloud da Cervello. O espaço fornecido sem custo adicional está vinculado à quantidade de licenças adquiridas para cada instância, conforme a tabela a seguir:

- Até 5 usuários: 10 GB
- De 6 a 10 usuários: 20 GB
- De 11 a 15 usuários: 30 GB
- De 16 a 20 usuários: 40 GB
- De 21 a 25 usuários: 50 GB
- De 26 a 40 usuários: 80 GB
- De 41 a 50 usuários: 100 GB
- De 51 a 65 usuários: 130 GB
- De 66 a 75 usuários: 150 GB
- De 76 a 90 usuários: 180 GB
- De 91 a 100 usuários: 200 GB
- De 101 a 110 usuários: 220 GB
- De 111 a 150 usuários: 300 GB
- De 151 a 200 usuários: 400 GB
- De 201 a 250 usuários: 500 GB
- De 251 a 300 usuários: 600 GB
- De 301 a 350 usuários: 700 GB
- De 351 a 400 usuários: 800 GB

(2) Esta unidade de medida refere-se ao consumo adicional de transações (*) disponibilizado na infraestrutura Cloud da Cervello. A quantidade de transações fornecido sem custo adicional está vinculado à quantidade de licenças adquiridas para cada instância, conforme a tabela a seguir:

- Por licença Standard = 1.500 transações
- Por Licença Premium: 2.500 transações.

(*) O que são consideradas transações no sistema: Qualquer ação que resulte em processamento dentro do sistema e seu ambiente, seguem os tipos de transação:

- Criação de um chamado, tarefa ou solicitação;
- Lançamento de uma ação em um chamado ou Tarefa;
- Atuação em etapas de uma solicitação (Aprovação, Execução ou processo em background);
- Inclusão e/ou alteração de um CI;
- Publicação e/ou revisão de um documento na base de conhecimento;
- Atendimento completo via ChatBot e Chat Humano;
- Criação e/ou Alteração de um contrato ou serviço;
- Criação e/ou Alteração de um Relatório ou Dash Board.

1.3 Valores de Serviços

Valores de serviços fornecidos pela Cervello.

#	SKU	CATEGORIA	SUBCATEGORIA	MODELO	TIPO (*)	UNIDADE	FATURAMENTO	VALOR HÁ
1	01-SV-ST-01-00	SOLUÇÃO CERVELLO	SERVIÇOS	SUSTENTAÇÃO	SILVER	N/A	Mensal	R\$ 4.919,05
2	01-SV-ST-02-00	SOLUÇÃO CERVELLO	SERVIÇOS	SUSTENTAÇÃO	GOLD	N/A	Mensal	R\$ 9.838,10
3	01-SV-ST-03-00	SOLUÇÃO CERVELLO	SERVIÇOS	SUSTENTAÇÃO	PLATINUM	N/A	Mensal	R\$ 39.352,38
4	01-SV-ST-04-00	SOLUÇÃO CERVELLO	SERVIÇOS	SUPORTE 24x7	Horário estendido 24x7	N/A	Mensal	R\$ 18.037,51
5	01-SV-HÁ-02-00	SOLUÇÃO CERVELLO	SERVIÇOS	IMPLEMENTAÇÃO / INSTALAÇÃO / SUSTENTAÇÃO	Implementação, Configuração e Customização	UST	Demanda	R\$ 245,95
6	01-SV-HÁ-03-00	SOLUÇÃO CERVELLO	SERVIÇOS	IMPLEMENTAÇÃO / INSTALAÇÃO / SUSTENTAÇÃO	Desenvolvimento de fluxos e integrações	UST	Demanda	R\$ 345,83
7	01-SV-HÁ-04-00	SOLUÇÃO CERVELLO	SERVIÇOS	IMPLEMENTAÇÃO / INSTALAÇÃO / SUSTENTAÇÃO	Consultoria especializada	UST	Demanda	R\$ 364,03

(*)

SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO

- **SILVER:** Serviço remoto de suporte e sustentação, complementar à garantia do produto fornecido para a solução Cervello. Disponível no horário comercial, das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, com um bolsão de 20 horas mensais não acumulativas.
- **GOLD:** Serviço remoto de suporte e sustentação, complementar à garantia do produto fornecido para a solução Cervello. Disponível no horário comercial, das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, com um bolsão de 40 horas mensais não acumulativas.
- **PLATINUM:** Serviço remoto de suporte e sustentação, complementar à garantia do produto fornecido para a solução Cervello. Disponível no horário comercial, das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, com um bolsão de 160 horas mensais não acumulativas.
- **SUPORTE 24x7:** Serviço estendido remoto para suporte a evento de prioridade crítica (severidade 01) que comprometam a funcionalidade e/ou o desempenho da solução.

ANEXO II

Termo de Adesão ao Acordo

O presente Acordo foi firmado entre a Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo – PRODAM-SP S/A, com sede no município de São Paulo, Estado de São Paulo, Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-000 - São Paulo – SP, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 43.076.702/0001-61 e a Cervello Informática LTDA., com sede na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, Av. Angélica, 2223 – 11º andar – Santa Cecília - SP, CEP 01227-903, doravante denominada simplesmente “.....”, conforme a documentação que acompanha o instrumento.

CONSIDERANDO:

Que a Cervello é fornecedora de diversos Produtos e Serviços e Ofertas de Produtos e Serviços utilizados no Estado de São Paulo, Produtos e Serviços estes que são licenciados/prestados em volume para certos segmentos e clientes, por meio de um modelo indireto de comercialização.

Que, pelo presente Termo de Adesão, o <órgão aderente> acata totalmente as condições gerais por meio das quais poderá assinar os distintos instrumentos contratuais específicos para o licenciamento/prestação particular e futuro de quaisquer dos Produtos e Serviços da ;

Que a assinatura e celebração deste Termo de Adesão ao Acordo não obriga, direta ou indiretamente, o <órgão aderente> a celebrar qualquer contrato de aquisição e fornecimento de Produtos e Serviços e o <órgão aderente> mantém sua liberdade de utilizar outros instrumentos para contratação de Produtos e/ou Serviços com uma revenda autorizada da Cervello, respeitada a legislação em vigor;

Que a Cervello adotou no Brasil os modelos direto e indireto de vendas, sendo que neste último os atos comerciais relativos à venda das assinaturas são realizados por suas revendas autorizadas independentes e autônomas e que, portanto, cabe ao <órgão aderente> ao Acordo selecionar através de licitações públicas, os Fornecedores (revendas autorizadas) responsáveis pelo fornecimento de Produtos e/ou Serviços nele constantes, as quais levarão em consideração os tributos aplicáveis, custos e outros elementos para, a seu critério, compor os preços a serem praticados. Dessa forma, são as referidas revendas autorizadas que nestes casos apresentam as propostas de preço nas licitações públicas para fornecimento de bens e serviços no âmbito da Administração Pública no Brasil, sendo certo que a Cervello não possui controle sobre os preços praticados por suas revendas autorizadas.

Resolvem nesta data celebrar o presente termo de adesão ao Acordo -PRODAM, acordando em respeitar as cláusulas e condições constantes naquele documento. Nos lugares e datas indicados em cada caso, assinam-se 3 (três) vias de um mesmo teor e a um único efeito.

.....

<ORGÃO ADERENTE>

Nome:

Nome:

Título:

Título:

Assinatura:

Data:

Assinatura:

Data:

TERMOS E CONDIÇÕES DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

Este documento não elimina a necessidade de firmar um contrato caso a LICENCIADA e/ou seus clientes decidam adquirir produtos e/ou serviços da Cervello. No entanto, ele detalha as condições gerais aplicáveis ao uso dos produtos e serviços oferecidos pela Cervello.

Quando mencionada a LICENCIADA neste documento, para fins de clareza, refere-se tanto à própria LICENCIADA e/ou quanto a seus clientes, conforme aplicável, utilizando “Clientes” nos mesmos critérios do neste acordo.

1. REGISTRO

Para ter acesso ao SOFTWARE, a LICENCIADA e/ou seus Clientes, conforme aplicável, deverá no ato da contratação do produto, fornecer um e-mail válido e as informações iniciais necessárias para a disponibilização das senhas relativas aos domínios que serão seus usuários.

Para os fins da realização do Registro, este deverá fornecer informações verdadeiras e exatas.

A LICENCIADA e/ou seus clientes será a única e exclusiva responsável pela manutenção e conservação da sua senha, bem como por todas as atividades que ocorram durante a sua utilização.

2. OBRIGAÇÕES DA LICENCIADA

A LICENCIADA deverá utilizar o SOFTWARE de acordo com os termos destas Condições Gerais, além de respeitar todas as normas legais aplicáveis a este produto, conforme:

- a) A LICENCIADA deverá manter seus dados cadastrais bem como sua estrutura de usuários com permissões de acessos à ferramenta atualizados.
- b) A LICENCIADA entende, aceita e reconhece que, para acessar o SOFTWARE, deverá dispor previamente de infraestrutura tecnológica devidamente instalada e operante com os requisitos mínimos à execução do programa e de suas funcionalidades. Este item não se aplica quando a contratação for na modalidade de licença de uso em nuvem (Cloud Cervello).
- c) A LICENCIADA se obriga a atualizar software, hardware(s) e periféricos, sempre que evoluções tecnológicas sejam implementadas pela CERVELLO, objetivando a melhor performance e utilização do SOFTWARE, sob pena de não poder receber atualizações, e, conseqüentemente, não obter os benefícios oferecidos pelo SOFTWARE. Este item não se aplica ao HARDWARE quando a contratação for na modalidade de licença de uso em nuvem.

- d) A LICENCIADA concorda em e se obriga a: (a) informar a CERVELLO sobre qualquer uso não autorizado de sua senha de que tome conhecimento; (b) realizar o processo reverso de autenticação ("logoff") de sua conta de acesso ao final de cada utilização do SOFTWARE, e (c) assegurar que o SOFTWARE não seja acessado por terceiros não autorizados, não podendo, inclusive, mas sem limitação, fornecer, franquear ou disponibilizar o usuário ou a senha para qualquer terceiro, exceto mediante prévia e expressa autorização da CERVELLO.
- e) Em caso de ocorrência de qualquer situação anormal ou instabilidade com o SOFTWARE, a LICENCIADA deverá entrar em contato com a Central de Suporte Técnica da CERVELLO.
- f) A LICENCIADA deverá também manter cópias de seguranças de todas as informações constante no banco de dados dos sistemas. Em caso de eventual perda de dados, por razões não atribuíveis a CERVELLO e quando possível a sua recuperação, a recuperação poderá ser efetuada pela CERVELLO mediante contratação de serviços específicos para essa finalidade, exceto quando contratar o modelo de licenciamento em nuvem.
- g) Ocorrendo perda de informações, exceto em caso de dolo, a CERVELLO não poderá ser responsabilizada por indenização de eventuais danos diretos ou indiretos decorrentes da perda de informações.

3. OBRIGAÇÕES DA CERVELLO

A **CERVELLO** se obriga a disponibilizar o SOFTWARE, sempre que houver a celebração de um contrato de compra, conforme:

- a) Somente a CERVELLO ou um parceiro que seja oficialmente credenciado e aprovado pela empresa possui autorização para fornecer serviços de suporte técnico relacionados ao SOFTWARE mencionado neste Contrato e respectivos anexos.
- b) Durante o período de utilização do SOFTWARE pela LICENCIADA, a CERVELLO poderá lançar atualizações, incluindo novas versões ou funcionalidades, como parte do aprimoramento contínuo do produto. A LICENCIADA terá o direito de acessar essas atualizações e aprimoramentos relacionados ao SOFTWARE, contanto que se mantenha adimplente com os pagamentos correspondentes a esse Contrato.
- c) A CERVELLO oferece, por meio de sua Central de Serviços, um canal exclusivo de suporte técnico para o seu SOFTWARE, ao qual a LICENCIADA pode recorrer sempre que necessário. Contudo, a

disponibilidade deste suporte técnico está condicionada à regularidade da LICENCIADA quanto aos pagamentos devidos sob este contrato.

- d) A CERVELLO se reserva no direito de realizar auditorias periódicas em face da LICENCIADA, a fim de averiguar a correta utilização do SOFTWARE.
- e) A CERVELLO envida seus melhores esforços para disponibilizar o SOFTWARE com conteúdo adequado e que atenda aos interesses de seus clientes. Todavia, ressalva que o SOFTWARE não foi elaborado sobre encomenda para a LICENCIADA, tratando-se de produto de uso genérico. Ressalva, também, que o estado da técnica hodierno não permite a disponibilização programas de computador totalmente isentos de interrupções ou livres de imperfeições.
- f) A CERVELLO não será responsável por interrupções ou erros que ocorram no processamento de solicitação ou acesso ao CERVELLO SOFTWARE, na transmissão de dados pela internet, quaisquer que sejam as origens de tais interrupções e erros. A CERVELLO também não será responsável por prejuízos, dados e interrupções ou perdas de dados causados pela atuação de hackers, caso fortuito ou força maior.
- g) Nos casos supramencionados, a CERVELLO não estará obrigada a indenizar ou compensar a LICENCIADA, a qualquer título.
- h) Fica desde já certo e acordado entre as partes que a responsabilidade total da CERVELLO decorrente de perdas ou danos de qualquer natureza causados a LICENCIADA ou a terceiros relativos as presentes condições gerais será limitada a somatória das parcelas efetivamente pagas referente a licença de uso durante ao período de vigência destas condições gerais até a data de ocorrência da perda ou dano. Fica desde já acordado que, em nenhuma hipótese, será a CERVELLO responsável por dados indiretos ou lucros cessantes causados a LICENCIADA ou a terceiros.
- i) A CERVELLO não se responsabilizará por perdas e danos relativos ao objeto do contrato oriundos de ato ou fato causado pela LICENCIADA.

4. OS DIREITOS CONCEDIDOS À LICENCIADA

A celebração de um eventual contrato conferirá a LICENCIADA os seguintes direitos:

- a) Direito ao recebimento de novas versões; “releases”, melhorias, aperfeiçoamentos relacionados ao SOFTWARE, desde que esteja em dia com o pagamento do valor de sua licença e a respectiva manutenção da licença.

- b) Qualquer nova funcionalidade, componente ou módulo acrescido à Solução pela CERVELLO, sem que tenha havido solicitação da LICENCIADA, e que resulte em incompatibilidade ou perda de performance com as novas funcionalidades, componentes ou módulos, poderá ser livremente recusado pela LICENCIADA, sem que, com isso, haja qualquer obrigação da CERVELLO de desenvolver adaptações e/ou novas funcionalidades para atender a demanda ou expectativa específica da LICENCIADA. Fica garantido à LICENCIADA, caso não haja aceite da nova funcionalidade, componente ou módulo, a utilização da versão anterior com as devidas manutenções e/ou suportes da CERVELLO limitadas a 3 versões de release anteriores a última, quando necessário, sem qualquer custo à LICENCIADA.
- c) A Solução somente poderá ser utilizada pela **LICENCIADA** enquanto não violar os direitos de propriedade intelectual da **CERVELLO**, estando expressamente vedada a utilização, pela **LICENCIADA**, da estrutura lógica dos componentes da Solução em trabalhos que resultem em novas versões dos componentes da Solução, bem como na prestação de serviços, gratuitos ou remunerados, que estabeleçam concorrência comercial direta ou indireta com a **CERVELLO**.
- d) Utilizar módulo de Workflow Designer para criar e alterar tantos fluxos como lhes aprouver durante a vigência deste Contrato.
- e) Utilizar o módulo de ChatBot para criar e modificar diálogos e interações lhes aprouver durante a vigência deste Contrato. Situação restrita aos licenciamentos com a funcionalidade de ChatBot habilitada.

5. SUPORTE E MANUTENÇÃO

Suporte Técnico: O primeiro contato da **LICENCIADA** ocorrerá através da central de relacionamento para a abertura do ticket de suporte, informando o tipo de problema ocorrido.

O suporte técnico é relacionado a problemas de execução da Solução, entendidos como tais, as ocorrências em que a solução não operar conforme as especificações explicitadas em sua documentação de uso, fornecida sem custo pela **CERVELLO**, consistindo nas seguintes atividades:

- a) O termo "Suporte e Manutenção do Produto" se refere a qualquer disfunção ou falha no desempenho esperado do produto em seu estado original, ou seja, sem quaisquer modificações ou personalizações feitas pela LICENCIADA ou qualquer terceira parte selecionada pela

LICENCIADA para realizar a manutenção, após a conclusão da implementação.

- b) Esclarecimento ao administrador da Solução, que pertence ao quadro da **LICENCIADA**. Caso, entretanto, o esclarecimento solicitado pelo administrador da Solução conste na documentação de uso da Solução previamente disponibilizada pela **CERVELLO**, conforme advertido previamente à realização do serviço, por escrito, pela **CERVELLO**, a **LICENCIADA** deverá pagar à **CERVELLO** o valor referente ao serviço prestado com base preço hora/homem então praticados pela **CERVELLO**, sendo, para tanto, cobrado o mínimo 1 (uma) hora para cada atendimento conforme preços e condições estabelecidos neste Contrato;
- c) O Suporte Técnico ocorrerá remotamente para problemas de execução da Solução em qualquer lugar do Brasil, sem quaisquer custos para **LICENCIADA**.

5.1 Horário de Funcionamento e Níveis de Serviços

O horário de funcionamento da central de atendimento **CERVELLO**, caso a **LICENCIADA** não possua nenhuma contratação de serviço adicional, será das 8hs às 18hs, de 2a-feiras às 6a-feiras. (considerando somente dias úteis), excetuando-se os feriados na Grande São Paulo, e será feito através do nosso portal de serviços ou e-mail suporte@cervello.com.br.

Uma vez atendido o chamado, a **CERVELLO** terá os seguintes prazos para a solução dos problemas ou apresentar as soluções de contorno:

Prioridade (*)	SLA Atendimento	SLA Solução (1)	Quando Usar	Meta SLA Solução	Cálculo de Indicador
Crítica (*)	02:00	04:00	Indisponibilidade	100%	
Alta	02:00	08:00	Lentidão	90% Aplicável para quantidade mensal >= 10 chamados	(Total chamados atendidos no prazo / Total chamados abertos no mesmo mês) * 100
Média	08:00	16:00	Erro na aplicação ou em funcionalidade em produção		
Baixa	16:00	32:00:00	Dúvida		
Solicitações	24:00	a DEFINIR	Solicitação	N/A	

(1) Observação: O prazo de solução deve ser considerado quando a solução dependa única e exclusivamente da **CERVELLO**.

Mediante acordo comercial entre as Partes, qualquer suporte técnico adicional deverá ocorrer através de uma negociação, vinculante ou não, a esse documento.

5.2 Periodicidade no lançamento de releases

Nosso plano anual está delineado para o lançamento de uma nova release semestralmente. Adicionalmente, entre os intervalos programados para as novas

releases, nos reservamos o direito de emitir releases suplementares destinadas exclusivamente à correção de falhas identificadas no software.

5.3 Premissas Técnicas

- a) A CERVELLO compromete-se a prestar suporte técnico para até três releases semestrais anteriores à mais atual no momento em que um chamado técnico é registrado. Caso a solicitação envolva uma release anterior a essas, a CERVELLO e o Cliente discutirão e estabelecerão em conjunto as condições e os prazos para a prestação do suporte necessário. O registro de versionamento das releases estará acessível ao Cliente por intermédio do Portal do Cliente.
- b) A CERVELLO entende que as integrações com sistemas de terceiros podem ser parte do planejamento da LICENCIADA para maximizar a utilidade do SOFTWARE fornecido. Contudo, é importante destacar que a CERVELLO não tem a obrigação de prestar suporte técnico ou manutenção para integrações externas que não estejam sob sua responsabilidade direta. A LICENCIADA será responsável por qualquer suporte ou manutenção necessária para essas integrações com sistemas de terceiros, incluindo a gestão e contratação dos serviços pertinentes. Quando as integrações estiverem dentro do escopo de responsabilidade da CERVELLO, as condições e prazos para sua execução serão objeto de negociação e acordo específicos, fora das condições padrão deste Contrato de licenciamento.
- c) Não estamos contemplando quaisquer custos com deslocamentos e caso sejam necessários serão cobrados a parte.
- d) Os trabalhos executados fora do expediente comercial (segunda a sexta das 09:00 as 18:00 hrs) serão acrescidos dos valores constantes na tabela 2.1.5 da Proposta Comercial.
- e) Em relação ao suporte técnico pós-implantação para operar a ferramenta ou implementar melhorias (parametrização ou novas configurações) será cobrado a parte, de acordo com as horas demandadas.
- f) Para integração com AD local é necessário a contratação de um serviço de VPN mensal para conexão entre os ambientes, se a solução for implantada em nuvem. Isso não se faz necessário se a autenticação ocorrer por AD Azure ou Conta Office365
- g) A funcionalidade do Reader e-mail tem funcionamento garantido do serviço nos seguintes Provedores homologados: Outlook, Office365, Gmail, Zimbra, Expresso Livre, sendo que o eventual ajuste ao serviço para funcionamento com outros provedores, podem gerar custos e eventual revisão de cronogramas.

6. SOLUÇÃO CERVELLO – DISPONIBILIZAÇÃO NA NUVEM

Essa cláusula aplica-se exclusivamente aos clientes que optam pela modalidade de licenciamento em nuvem (Cloud), fazendo uso do software por meio da infraestrutura da CERVELLO CLOUD:

A CERVELLO não terá qualquer responsabilidade por falhas na disponibilização da utilização do sistemas ocasionadas, além de outras, por (i) caso fortuito ou eventos de força maior, tais como causas que estejam fora de sua capacidade de controle, incluindo ataques de vírus; (ii) imperícia, imprudência, condutas negligentes ou dolosas do CLIENTE; (iii) falhas, problemas de compatibilidade ou vícios em produtos ou serviços contratados pelo CLIENTE junto a terceiros (caso haja integração); (iv) serviços por qualquer meio controlados pelo Poder Público, seus agentes e/ou quem suas vezes fizer; (v) desapropriação, ordens, proibições ou outros atos emanados pelo Poder Público, seus agentes e/ou quem suas vezes fizer.

A CERVELLO não terá a obrigação de fiscalizar ou, de qualquer forma, acompanhar ou controlar o CONTEÚDO ou os dados transmitidos ou armazenados pelo CLIENTE na utilização do TMS e/ou BPMS, por conseguinte, a CERVELLO não tem qualquer responsabilidade sobre quaisquer veiculações, inclusive de caráter ilegal, imoral ou antiético, porventura realizadas pelo CLIENTE.

A CERVELLO conduzirá sempre que preciso manutenção programada de rotina do ambiente que serão disponibilizados os sistemas contratados. Nas hipóteses de manutenção programada de rotina os sistemas contratados pelo CLIENTE, o TMS e/ou BPMS, poderão ficar impossibilitados de transmitir e/ou receber dados pelo tempo necessário para a solução da situação e o CLIENTE poderá ficar impossibilitado de acessá-los, sem que isto gere qualquer responsabilidade para a CERVELLO ou contabilização de tempo para efeito de medição do SLA. O CLIENTE concorda, desde já, em cooperar com a CERVELLO durante os períodos de manutenção programada de rotina. A CERVELLO informará o CLIENTE, sobre a programação para a realização da manutenção programada de rotina, com antecedência de 10 dias, preferencialmente, e de no mínimo 36 horas para situações iminentes.

A CERVELLO poderá efetuar manutenção emergencial a qualquer tempo, nessa hipótese os sistemas contratados pelo CLIENTE poderão ficar impossibilitados de transmitir e/ou receber dados pelo tempo necessário para a solução da situação e o CLIENTE poderá ficar impossibilitado de acessá-los.

6.1 SLA

A CERVELLO garantirá 99,5% de disponibilidade do uso dos sistemas contratos (TMS e/ou BPMS), sendo que a infra dispõe de alocação em única

instância na nuvem de servidores (alocação em um único Data Center). Esta garantia está sujeita aos seguintes detalhes:

Esta disponibilidade é calculada anualmente.

As garantias de disponibilidade não se aplicam a causas fora do nosso controle tal como paralisações de nos serviços de internet local do cliente, problemas gerais de Internet, catástrofes naturais, etc.

Cálculos para medição da disponibilidade não incluem o seguinte:

- Janelas de manutenção previamente agendadas com o Cliente e autorizadas por e-mail pelo mesmo.
- Paralisações parciais de menos de 5 minutos.
- Degradação de serviço devido de perda de pacotes alta ou condições semelhantes que podem ser decorrentes de problemas da Internet como um todo.

7. RESPONSABILIDADES

A Cervello não poderá ser responsabilizada por atitudes indiretas a nossa responsabilidade que impactem diretamente os nossos serviços, alguns exemplos: falta de energia, greves de transporte público, enchentes, etc.

8. DECLARAÇÃO PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

No desenvolvimento de quaisquer atividades relacionadas com a execução do Contrato celebrado, as Partes observam escrupulosamente o regime legal da Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), empenhando-se em proceder a todo o tratamento de dados pessoais que venha a mostrar-se necessário ao desenvolvimento do Contrato no estrito e rigoroso cumprimento da Lei.

Ao abrigo do disposto no número anterior, as Partes obrigam-se, nomeadamente:

a) Tratar e usar os dados pessoais nos termos legalmente permitidos, em especial recolhendo, registando, organizando, conservando, consultando ou transmitindo os mesmos, apenas e somente nos casos em que o seu titular tenha dado o consentimento inequívoco ou nos restantes legalmente previstos;

b) Tratar os dados de modo compatível com as finalidades para os quais tenham sido recolhidos;

c) Conservar os dados apenas durante o período necessário à prossecução das finalidades da recolha ou do tratamento posterior, garantindo a sua confidencialidade;

d) Assegurar que os respectivos colaboradores ou os prestadores de serviços externos por si contratados e que venham a ter acesso a dados pessoais no contexto do Contrato cumprem as disposições legais aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais, designadamente, não cedendo ou divulgando tais dados pessoais a terceiros, nem deles fazendo uso para quaisquer fins que não os estritamente consentidos pelos respetivos titulares.

8.1 Atividades de tratamento de dados pessoais

As atividades de tratamento de dados pessoais deverão observar a boa-fé e os seguintes princípios:

- a) Finalidade: realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades;
- b) Adequação: compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao titular, de acordo com o contexto do tratamento;
- c) Necessidade: limitação do tratamento ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados;
- d) Livre acesso: garantia, aos titulares, de consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integridade de seus dados pessoais;
- e) Qualidade dos dados: garantia, aos titulares, de exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento;
- f) Transparência: garantia, aos titulares, de informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial;
- g) Segurança: utilização de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão;
- h) Prevenção: adoção de medidas para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais;
- i) Não discriminação: impossibilidade de realização do tratamento para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos.

À CERVELLO cabe a administração técnica dos dados fornecidos pela LICENCIADA; contudo, a inserção de dados pessoais no sistema não está dentro de seu escopo de atuação. Conforme o tipo de contrato estabelecido com a LICENCIADA, a CERVELLO possui acesso técnico aos dados pessoais exclusivamente para fins de resolução de problemas técnicos da plataforma, mas não se envolve na gestão desses dados.

A responsabilidade pelo controle e segurança do ambiente, incluindo a gestão dos dados pessoais, é integralmente da LICENCIADA.

O acesso da Contratada na hipótese do inciso "I" acima somente se dará no momento da realização de manutenção, hipótese em que a Contratada se compromete a seguir fielmente os termos da legislação de proteção de dados, bem como o presente Contrato e suas cláusulas.

Caso a LICENCIADA estipule um funcionário ou preposto seu para a fiscalização dos dados e do software, este deverá seguir a legislação de proteção de dados em todos os momentos, sendo de responsabilidade exclusiva do LICENCIADA assegurar o cumprimento dos termos contratuais.

As partes devem estender as obrigações estabelecidas neste Termo para qualquer pessoa que possa ou deva ter acesso às informações protegidas pela legislação de proteção de dados pessoais, inclusive seus agentes, empregados, sócios, acionistas, diretores, prepostos contratados, subcontratados e quaisquer outros envolvidos na operação.

9. INFORMAÇÕES SOBRE O LICENCIAMENTO

Plataforma Cervello

A Plataforma Cervello ESM Suite é um produto projetado para atender todos os processos empresariais, exemplos de aplicação são Centrais de serviços como Help Desk, Service Desk, SAC, CSC's e suporte e operação de áreas como RH, Finanças, Comercial etc. e pode ser ajustada às necessidades específicas de cada organização




Definições de Termos utilizados na tabela de produtos e preços

Sobre Licenciamento (Produto):

- Licença OnPremises:** O fornecimento de Licença OnPremises refere-se à concessão de direitos para usar a Plataforma Cervello instalado e operado nas instalações do próprio cliente, em sua infraestrutura física, onde a Cervello não fornecerá a infraestrutura direta ou indireta para o uso de seu Produto.

- b) **Licença em Nuvem:** O Fornecimento de Licença em Nuvem é a atribuição de direitos de uso da Plataforma Cervello hospedada na infraestrutura fornecida pela Cervello.
- c) **Licença Nominal:** É atribuída a um usuário específico, identificado pelo nome ou outro identificador único. Este tipo de licença permite apenas ao usuário(s) nomeado(s) o direito de usar o software.
- d) **Licença Simultânea:** A Licença Simultânea permite que um número definido de usuários acesse e utilize o software ao mesmo tempo. O acesso não é restrito a usuários específicos, mas ao número de licenças adquiridas.

Comparativo de Funcionalidades disponíveis por tipo de licenciamento:



Componentes	Standard	Premium	ADD-IN
Incident	✓	✓	
Problem	✓	✓	
Change	✓	✓	
Request	✓	✓	
CMDB Management	✓	✓	
Knowledge base	✓	✓	
Service Catalog	✓	✓	
Contracts	✓	✓	
SLA	✓	✓	
Projects		✓	
Reports	✓	✓	
Events	✓	✓	
Chat	✓	✓	
ChatBot com IA Cognitiva		✓	
IA Generativa			
Mobile	✓	✓	
Field		✓	

Com a licença Premium, o Cliente pode adicionar a nossa licença generativa, "Marco" que funciona em toda a Plataforma.

Itens de Consumo:

NIVEIS BASE DE CONSUMO				
#	UNIDADE DE RECURSO	DESCRIÇÃO	APURAÇÃO	Quantidade
01	INSTÂNCIA CLOUD EM PRODUÇÃO	Uso do recurso para essa unidade de medida será medido conforme o número total de instâncias de produção ativas na infraestrutura Cloud da Cervello. Esse número representará uma "Unidade de Recurso".	Mensal	1
02	INSTÂNCIA CLOUD EM HOMOLOGAÇÃO	Uso do recurso para essa unidade de medida será medido conforme o número total de instâncias de não	Mensal	1

NIVEIS BASE DE CONSUMO				
#	UNIDADE DE RECURSO	DESCRIÇÃO	APURAÇÃO	Quantidade
		produção ativas na infraestrutura Cloud da Cervello. Esse número representará uma “Unidade de Recurso”.		
03	INSTÂNCIA CLOUD EM DESENVOLVIMENTO	Item Opcional: Uso do recurso para essa unidade de medida será medido conforme o número total de instâncias de não produção ativas na infraestrutura Cloud da Cervello. Esse número representará uma “Unidade de Recurso”.	Mensal	1
04	TRANSAÇÃO POR LICENÇA PREMIUM	Uso do recurso para essa unidade de medida será medido conforme o número total de transações (*) realizadas através da licença por usuário.	Mensal	2.500
05	TRANSAÇÃO POR LICENÇA STANDARD	Uso do recurso para essa unidade de medida será medido conforme o número total de transações (*) realizadas através da licença por usuário.	Mensal	1.500
06	ESPAÇO EM DISCO POR INSTÂNCIA DE PRODUÇÃO E CONJUNTO DE LICENÇAS CONTRATADA	Baseline de espaço em disco para armazenamento de arquivos anexos em chamados ou solicitações, além dos registros das transações. O dimensionamento do espaço é mensurado de acordo com a volumetria de licenças contratadas neste instrumento.	Mensal	900 GB
07	VPN do tipo G2G	Uso do recurso para essa unidade de medida será medido conforme a disponibilização de uma VPN do tipo G2G entre os ambientes CERVELLO e da LICENCIADA .	Mensal	-

(*) O que são consideradas transações no sistema: Qualquer ação que resulte em processamento dentro do sistema e seu ambiente, seguem os tipos de transação:

- Criação de um chamado, tarefa ou solicitação;
- Lançamento de uma ação em um chamado ou Tarefa;
- Atuação em etapas de uma solicitação (Aprovação, Execução ou processo em background);
- Inclusão e/ou alteração de um CI;
- Publicação e/ou revisão de um documento na base de conhecimento;

- Atendimento completo via ChatBot e Chat Humano;
- Criação e/ou Alteração de um contrato ou serviço;
- Criação e/ou Alteração de um Relatório ou Dash Board;

10. INFORMAÇÕES SOBRE O SERVIÇOS DISPONIBILIZADO PELA CERVELLO

10.1 SUSTENTAÇÃO

- **SILVER:** O serviço Silver oferece suporte e sustentação remota, complementando a garantia do produto fornecido para a solução Cervello. Disponível durante o horário comercial, das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, inclui um bolsão de 20 horas mensais, não acumulativas, destinadas a atender às necessidades específicas dos clientes.
- **GOLD:** O serviço Gold proporciona suporte e sustentação remota adicionais à garantia do produto para a solução Cervello. Disponível no horário comercial, das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, oferece um bolsão de 40 horas mensais, não acumulativas, permitindo uma cobertura mais abrangente para atender as demandas dos clientes.
- **PLATINUM:** O serviço Platinum disponibiliza suporte e sustentação remota, complementando a garantia do produto fornecido para a solução Cervello. Este nível de serviço, também disponível das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, oferece um robusto bolsão de 160 horas mensais, não acumulativas, garantindo uma atenção detalhada e personalizada para maximizar o desempenho da solução.
- **SUPORTE 24x7:** Este serviço oferece suporte remoto contínuo para eventos críticos (severidade 01) que possam comprometer a funcionalidade e/ou o desempenho da solução. Disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, assegura uma resposta rápida e eficaz para questões de alta prioridade.

OBS: Esta cobertura estendida se aplica apenas para atendimentos de Prioridade Crítica descritos no item 5.1 deste termo, neste caso o acionamento será realizado pela LICENCIADA através do registro prévio do chamado com a descrição e evidências necessárias do incidente no portal CERVELLO e posteriormente o contato telefônico ao plantonista.

10.2 IMPLEMENTAÇÃO

Os esforços necessários para os serviços a seguir serão avaliados conforme as especificações do cliente, definindo-se a quantidade de horas necessária para cada categoria:

1. **Implementação, Configuração e Customização:** Este serviço abrange a instalação, configuração e personalização da solução para atender às necessidades específicas do cliente. Nossa equipe especializada garante que todos os aspectos do sistema sejam ajustados para proporcionar o máximo desempenho e alinhamento com os objetivos do negócio.
2. **Desenvolvimento de Fluxos e Integrações:** Focado na criação e otimização de fluxos de trabalho, além da integração com sistemas existentes, este serviço assegura que todos os componentes da solução funcionem de maneira coesa. Desenvolvemos soluções personalizadas para facilitar a interoperabilidade e melhorar a eficiência operacional.
3. **Consultoria Especializada:** Oferecemos consultoria especializada para apoiar o cliente na maximização do uso da solução. Nossos consultores trabalham em estreita colaboração com a equipe do cliente para identificar oportunidades de melhoria e fornecer insights estratégicos que impulsionem resultados positivos.

11. FUNCIONALIDADES COMPLEMENTARES DISPONÍVEIS ATRAVÉS DE LICENCIAMENTO

11.1 ROBOT AGENT - RPA (Robotic Process Automation)

O Robot Agent é um componente essencial da plataforma, projetado para otimizar a automação de processos de negócios. Este agente atua como uma extensão complementar, oferecendo funcionalidades robustas para aprimorar a eficiência operacional.

11.1.1 Descrição do Serviço

1. **Implementação, Configuração e Customização:** O Robot Agent pode ser configurado e customizado para atender às necessidades específicas do cliente, garantindo uma integração perfeita com os sistemas existentes. Sua arquitetura em nuvem elimina a necessidade de investimentos em infraestrutura, permitindo um início rápido e eficiente na jornada de automação.
2. **Desenvolvimento de Fluxos e Integrações:** A solução facilita o desenvolvimento de fluxos de trabalho automatizados e integrações com uma ampla gama de sistemas, incluindo ERP, CRM e outras plataformas

empresariais. Com conectores prontos e APIs abertas, o Robot Agent assegura uma interoperabilidade abrangente, permitindo a automação de tarefas repetitivas e de alto volume.

11.1.2 Características Principais

- **Flexibilidade e Escalabilidade:** Com opções de implementação em nuvem ou no local, o Robot Agent é altamente escalável, atendendo tanto a pequenas quanto a grandes empresas.
- **Operação 24/7:** Capacidade de suporte contínuo, garantindo a operação ininterrupta e a resolução rápida de eventos críticos.
- **Facilidade de Uso:** Interface intuitiva e baseada em drag-and-drop, permitindo uma rápida adaptação dos usuários e uma fácil criação de novos processos automatizados.
- **Integração com Ferramentas de TI:** Suporte para automação de processos de TI e negócios, incluindo a automação de interface gráfica, comandos de backend e simulação de teclas e cliques.

11.1.3 Benefícios

- **Redução de Erros:** Minimiza falhas humanas em processos repetitivos.
- **Melhoria da Eficiência Operacional:** Aumenta a produtividade e a agilidade das operações.
- **Economia de Tempo e Recursos:** Diminui o tempo de resposta e otimiza a utilização dos recursos internos.

O Robot Agent é uma solução completa para empresas que buscam modernizar suas operações e se destacar no mercado através da automação inteligente e eficiente.

11.1.4 Requisitos de Hardware

Abaixo estão os requisitos de dimensionamento de hardware para os cenários mencionados, aplicáveis à solução em nuvem:

Configuração Mínima	Aplicação	Detalhes
6 GB RAM, 100 GB HDD, 1 CPU (2 Core), Windows 2012 ou superior	Máquina Agente	1 VM para Produção
12 GB RAM, 100 GB HDD, 1 CPU (2 Core), Windows 2012 ou superior	Process Studio	1 VM para Produção

Observações:

1. Todos os PCs, VMs e Desktops devem estar na mesma rede para operar em conjunto.
2. O RPA inclui um banco de dados próprio (Postgres) para soluções On Premises.
3. É necessário conectividade entre o RPA e os sistemas alvo.
4. O usuário deve ter acesso para executar as ações requeridas.
5. Acesso administrativo é necessário para login e instalação nos servidores e no agente do RPA.

6. Para processos em ambiente SAP, é necessário permitir a execução de scripts nativos para o usuário do agente, com a versão do cliente SAP sendo 740.
7. Em automações SAP GUI com o plugin SAP, o SAP GUI deve estar na versão 740 Final Release (versão 7400.1.0.1093 e sub-versão 7400.3.8.1123).
8. A máquina do agente deve ser dedicada para não impactar os fluxos.
9. O agente deve manter uma sessão ativa no servidor para o correto funcionamento das interfaces gráficas do Windows.
10. A máquina do agente deve ser excluída das políticas de instalação automática e reinicialização, com atualizações realizadas em data e hora acordadas entre o RPA e o cliente.
11. É necessário acesso FTP ou Google Drive para o download do pacote de instalação.
12. O cliente deve ter uma equipe disponível para lidar com eventuais erros de aplicação e infraestrutura, pois esse suporte está fora do escopo do atendimento.
13. Para soluções em nuvem, a máquina agente deve ser instalada e configurada localmente, com acesso de saída pela porta 443.
14. Em instalações em servidores virtuais, a máquina deve manter uma sessão ativa de TS.

11.1.5 Modelo de Subscrição

Os detalhes comerciais da proposta incluem uma modalidade de subscrição anual, que abrange o pagamento pela licença durante um período determinado e a implantação do produto. Qualquer desenvolvimento adicional será cobrado separadamente.

Escopo Contempla:

- **Produção:** 01 Agente com 02 Threads
- **Homologação:** 01 Agente com 01 Thread
- **Studios:** 05
- **Infraestrutura:** 01 Portal e Nuvem AWS
- **Suporte:** Atendimento por email e telefone durante o horário comercial

11.2 GESTÃO DE ATIVOS

A **Gestão Automatizada de Ativos** é uma solução complementar ao licenciamento original, baseada na tecnologia da Almaden.ia (Automatos). Esta ferramenta poderosa permite o monitoramento e gerenciamento eficaz de todos os ativos de TI da organização, garantindo controle total e otimização dos recursos.

11.2.1 Principais Funcionalidades:

- **Inventário Automatizado:** Realiza varreduras periódicas para identificar e catalogar todos os ativos de hardware e software, proporcionando uma visão abrangente do ambiente de TI.
- **Monitoramento em Tempo Real: Oferece atualizações contínuas sobre o status** dos ativos, permitindo intervenções rápidas em caso de anomalias ou falhas.
- **Relatórios Personalizados:** Gera relatórios detalhados sobre o desempenho e a utilização dos ativos, auxiliando na tomada de decisões estratégicas e no planejamento de capacidade.
- **Gestão de Ciclo de Vida:** Acompanha o ciclo de vida completo dos ativos, desde a aquisição até o descarte, garantindo conformidade e eficiência operacional.
- **Integração com Sistemas Existentes:** Compatível com diversas plataformas de TI, facilitando a integração e a troca de informações entre sistemas.

11.2.2 Benefícios:

- **Redução de Custos:** Identifica ativos subutilizados ou obsoletos, ajudando a otimizar investimentos e reduzir desperdícios.
- **Melhoria na Conformidade:** Garante que todos os ativos estejam em conformidade com as políticas internas e regulamentações externas.
- **Aumento da Eficiência Operacional:** Automatiza processos manuais, liberando a equipe de TI para se concentrar em atividades estratégicas.
- **Tomada de Decisões Informadas:** Fornece dados precisos e atualizados, facilitando a análise e o planejamento de recursos.

11.3 Add-In de IA Generativa

O Add-In de IA Generativa é uma solução complementar ao licenciamento original, baseada na tecnologia avançada da OpenAI. Esta função poderosa potencializa a eficiência e a criatividade da sua equipe, integrando inteligência artificial generativa diretamente em seus processos.

11.3.1 Principais Funcionalidades:

- **Resolução de Chamados:** Automatiza a resposta a tickets, oferecendo soluções precisas e rápidas para problemas comuns, reduzindo o tempo de resolução.
- **Base de Conhecimento Inteligente:** Cria e atualiza artigos automaticamente, mantendo a base de conhecimento sempre atualizada e relevante.
- **Assistente Virtual:** Oferece suporte em tempo real aos usuários, respondendo a perguntas e orientando na navegação dos serviços disponíveis.
- **Análise de Dados de Incidentes:** Interpreta dados de chamados e incidentes para identificar padrões, ajudando a melhorar os processos e a prevenção de problemas.
- **Automação de Fluxos de Trabalho:** Simplifica a execução de tarefas repetitivas e complexas, liberando a equipe de TI para atividades mais estratégicas.

11.3.2 Benefícios:

- **Melhoria na Eficiência Operacional:** Reduz o tempo de resposta e resolução de chamados, aumentando a satisfação do usuário final.

- **Qualidade da Informação:** Mantém a base de conhecimento precisa e atualizada, facilitando o acesso a informações críticas.
- **Suporte Proativo:** Fornece insights e recomendações com base em dados, melhorando a prevenção de incidentes e a gestão de problemas.
- **Redução de Custos:** Automatiza processos manuais, otimizando os recursos e reduzindo a carga de trabalho da equipe de suporte.
- **Personalização:** Adapta-se às necessidades específicas da organização, oferecendo soluções sob medida para os desafios da gestão de serviços.

Valor: R\$ R\$ 217.75

Interessado: WC Engenharia

Endereço: Avenida Jacu Pêssego, 2013, Itaquera

Infração/Fato Constitutivo: Caminhões - Transitar transportando resíduos sem emissão de CTR
Lei 14.803 - Art. 18 - Parágrafo 6 e art. 28 inciso III - combinado com art. 11 da Resolução 107/ALURB/17

Agência São Paulo de Desenvolvimento

GERÊNCIA JURÍDICA

Documento: [106854281](#) | Extrato

PROCESSO SEI! 8710.2024/0000581-7

A Agência São Paulo de Desenvolvimento (ADE SAMPA), representada por seu Diretor Presidente e em conformidade com o Estatuto Social, torna público o Edital de Chamamento Público n.º 013/2024. Este processo, registrado sob o número SEI! 8710.2024/0000581-7, tem por objetivo selecionar até 10 (dez) empreendedores do Programa de Valorização de Iniciativas Tecnológicas edição games - SAMPA GAMES por VAI TEC, sendo 1 (um) representante por empreendimento, que tenha sido primeira ou segunda pessoa proponente de um dos negócios acelerados pela 1ª (primeira) ou 2ª (segunda) edição do programa, para participar da seleção do evento "GAMESCOM 2024", a ser realizado de 21 a 25 de agosto de 2024 na cidade de Colônia, Alemanha.

O período das inscrições será de 16 a 18 de julho de 2024, até às 18h (horário de Brasília). Após este horário, não serão mais aceitas inscrições. As inscrições são gratuitas e serão realizadas por meio de formulário disponibilizado no site: <https://adesampa.com.br/adeeditais/chamamento/>. A documentação completa, incluindo o Edital e seus anexos, pode ser acessada para consulta no portal eletrônico da ADE SAMPA, conforme link mencionado acima.

Adicionalmente, informamos que os seguintes funcionários foram designados para compor a Comissão de Seleção:

I - Ary Scapin Junior - Gerente de Acelerações
II - Daniela Freire Soares - Coordenadora de Acelerações
III - Vinicius Romano Santos - Analista

Documento: [106854491](#) | Extrato

PROCESSO SEI! 8710.2024/0000567-1

A Agência São Paulo de Desenvolvimento (ADE SAMPA), representada por seu Diretor Presidente e em conformidade com o Estatuto Social, torna público o Edital da Carta Convite n.º 024/2024. Este processo, registrado sob o número SEI! 8710.2024/0000567-1, tem como objetivo a contratação de empresa para a realização de serviços de "Welcome Coffee/Brunch /Coffee" para 4 (quatro) eventos da 9ª edição do Programa de Valorização de Iniciativas Tecnológicas - VAI TEC, conforme especificações e quantidades estabelecidas em seu Termo de Referência - Anexo I do mencionado Edital.

Sessão de Abertura:

Data: 19/07/2024

Hora: 10h30

Local: Rua Líbero Badaró, 425 - 11º andar - Centro

A documentação completa, incluindo o Edital e seus anexos, pode ser acessada para consulta no portal eletrônico da ADE SAMPA, através do link: <https://adesampa.com.br/adeeditais/carta-convite/>.

Adicionalmente, informamos que os seguintes funcionários foram designados para compor a Comissão de Licitação para o presente certame:

Presidência do certame

Titular: Cristiane Soria - Coordenadora

Suplente: Elisabete Cristina Klososki - Superintendente Administrativo Financeira

Equipe de Apoio

Erika Ribeiro de Paula - Assistente de Compras

Natália Marinho da Silva - Analista

Luis Felipe Furtado Iannone - Analista de Compras

Equipe Técnica

Vinicius Godoy Guilherme - Analista

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

GERÊNCIA JURÍDICA

Documento: [106790378](#) | Extrato

EXTRATO DE ACORDO.

PROCESSO SEI N° 7010.2024/0004685-0.

ACORDO N° AC-04.07/2024 CELEBRADO ENTRE: EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A. E CERVELLO INFORMÁTICA LTDA (CNPJ: 07.961.412/0001-37).

OBJETO: DEFINIR PARÂMETROS DOS PRODUTOS E SERVIÇOS DE SERVIÇOS DE ASSINATURA DA CERVELLO DESCRITOS NO ANEXO I (DORAVANTE "PRODUTOS" E/OU "SERVIÇOS") E RESPECTIVOS VALORES MÁXIMOS DE REFERÊNCIA. ESTE ACORDO ESTABELECE AS CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO POR MEIO DAS QUAIS A PRODAM E SEUS RESPECTIVOS CLIENTES (CONFORME DEFINIDO) ESTARÃO APTOS A FIRMAR CONTRATOS ESPECÍFICOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DA CERVELLO LISTADOS NO ANEXO II, MEDIANTE OS TERMOS E CONDIÇÕES DESCRITOS NESTE INSTRUMENTO, OBSERVANDO-SE OS PRECEITOS DA LEGISLAÇÃO VIGENTE.

VIGÊNCIA DO ACORDO: 36 (TRINTA E SEIS) MESES A CONTAR DA SUA ASSINATURA (10/07/2024).

Companhia São Paulo de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos

PRESIDÊNCIA/GABINETE

Documento: [106797180](#) | Despacho

DESPACHO AUTORIZATÓRIO

À vista dos elementos contidos no presente processo, em especial o Parecer Jurídico [106780372](#), AUTORIZO a renovação da apólice de seguros nos termos da proposta [105555367](#), cuja detentora é a empresa AIG SEGUROS DO BRASIL S.A, inscrita no CNPJ sob n.º 33.040.981/0001-50, pelo valor global de **R\$119.988,00 (cento e dezenove mil, novecentos e oitenta e oito reais)**.

São Paulo, 15 de julho de 2024

Hélio Rubens de Oliveira Mendes

Diretor Presidente

São Paulo Turismo

COORDENADORIA DE COMPRAS E PESQUISAS

Documento: [106702236](#) | Despacho Autorizatório

PROCESSO: 7210.2024/0003512-0

ASSUNTO: Contratação de empresa especializada em Segurança do Trabalho para treinamento presencial in company - Curso de Formação de Cipeiros CIPA - Gestão 2024/ 2025, conforme solicitado no documento inaugural, SC n.º 011641 (doc.105416829). Empresa EVOLUE SERVICOS LTDA.

À

SP-TURIS/DGE/GLC

Sr. Gerente,

I - À vista dos elementos que instruem o presente Processo SEI 7210.2024/0003512-0, manifestação da Gerência de Licitação e Contratos, sob doc. [106702200](#) e em especial a Ata da Sessão Pública, gerada sob doc. [106702008](#), com base na delegação de competência promovida pelo Ato DPR 010/2022, HOMOLOGO a Dispensa de Licitação Eletrônica n.º 1048822 e AUTORIZO a contratação da empresa EVOLUE SERVICOS LTDA, pelo valor total de **R\$ 1.310,00 (um mil trezentos e dez reais)**, cujo objeto é contratação de empresa especializada em Segurança do Trabalho para treinamento presencial in company - Curso de Formação de Cipeiros CIPA - Gestão 2024/ 2025

II - O Controle de execução será exercido pelo colaborador Matheus Hideo Erban - RF 8087, na qualidade de fiscal, e o colaborador Valeria Aparecida do Prado Martins - RF 5199, como suplente.

III - Outrossim, AUTORIZO a emissão da Nota de Empenho para fazer frente as despesas e a AS (Autorização de Serviço) será encaminhada devidamente assinada pela Gerência de Licitações e Contratos - GLC.

IV - PUBLIQUE-SE,

(assinado eletronicamente)

RODRIGO KLUSKA

Diretor de Gestão e de Relação com Investidores

SP-TURIS/DGE

Documento: [106721342](#) | Despacho Autorizatório

PROCESSO: 7210.2024/0003395-0

ASSUNTO: Contratação de empresa para locação com instalação, manutenção e retirada de Tenda 3x3m com Balcão de Alumínio e piso 10cm, para atendimento a diversos eventos, conforme solicitado no documento inaugural, SC n.º 011630 sob doc. (105116306). Empresa RCGK PRODUÇÕES E SERVIÇOS LTDA.

À

SP-TURIS/DGE/GLC

Sr. Gerente,

I - À vista dos elementos que instruem o presente Processo SEI 7210.2024/0003395-0, manifestação da Gerência de Licitação e Contratos, sob doc. [106720420](#) e em especial a Ata da Sessão Pública, gerada sob doc. [106720238](#), com base na delegação de competência promovida pelo Ato DPR 010/2022, HOMOLOGO a Dispensa de Licitação Eletrônica n.º 1049276 e AUTORIZO a contratação da empresa RCGK PRODUÇÕES E SERVIÇOS LTDA, pelo valor total de **R\$ 34.489,80 (trinta e quatro mil quatrocentos e oitenta e nove reais e oitenta centavos)**, cujo objeto é contratação de empresa para locação com instalação, manutenção e retirada de Tenda 3x3m com Balcão de Alumínio e piso 10cm, para atendimento a diversos eventos.

II - O Controle de execução será exercido pelo colaborador Rodrigo Raveli RF 8819, na qualidade de fiscal, e do colaborador Rubens Dias de Souza RF 5298, como suplente.

III - Outrossim, AUTORIZO a emissão da Nota de Empenho para fazer frente as despesas e a AS (Autorização de Serviço) será encaminhada devidamente assinada pela Gerência de Licitações e Contratos - GLC.

IV - PUBLIQUE-SE,

(assinado eletronicamente)

RODRIGO KLUSKA

Diretor de Gestão e de Relação com Investidores

SP-TURIS/DGE

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÕES

Documento: [106820086](#) | Despacho Autorizatório

I. À vista dos autos do processo, e com base nas manifestações da Gerência de Facilities - DGE/GFA [106772551](#) e [106772561](#) e principalmente no parecer jurídico [106785617](#) CONHEÇO a IMPUGNAÇÕES apresentadas pelas empresas Alerty Serviços de Portaria - CNPJ 28.505.555/0001-04 e LICITADOR NET - CNPJ - 10.713.294/0001-52 posto que tempestivas, e, no mérito, pelo NÃO ACOLHIMENTO de AMBAS, mantendo as condições estabelecidas no Edital do PE 037/24 e a sessão pública de lances, agendada para o dia 17/07/2024 a partir das 09 horas.

II - PUBLIQUE-SE

(assinado eletronicamente)

RODRIGO KLUSKA

Diretor de Gestão e de Relação com Investidores

SP-TURIS/DGE

Documento: [106793588](#) | Despacho Autorizatório

I - À vista dos elementos contidos no encaminhamento 106792053 do Processo SEI n.º 7210.2024/0003486-7, e considerando não ter contratações anteriores com as mesmas características, AUTORIZO a instauração do procedimento licitatório na modalidade Pregão Eletrônico (PE n.º 044/24), por meio do sistema eletrônico "licitações-e" sob o número 1050492, a ser conduzido pelo pregoeiro Paulo Rogério de Almeida, com a sessão de lances agendada para o dia 07/08/2024 a partir das 09 horas, para a Formação de registro de preços para eventual contratação de empresa para prestação de serviço de PRODUTOR OPERACIONAL e PRODUTOR EXECUTIVO para eventos, sob o regime de execução por preço global, compreendendo o fornecimento de diárias de Produtor Operacional e Executivo com a abertura de sua fase externa.

II - PUBLIQUE-SE

(assinado eletronicamente)

RODRIGO KLUSKA

Diretor de Gestão e de Relação com Investidores

SP-TURIS/DGE

SECRETARIA DE GOVERNANÇA CORPORATIVA

Documento: [106850017](#) | Atos Normativos e Despachos