



**Governo do Estado de São Paulo**  
**Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo**  
**Coordenadoria de Contratos**  
**Contrato**



Governo do Estado de São Paulo  
Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo Gerência Executiva

## ACORDO SERVICENOW

PRO.00.8062

ACORDO que entre si celebram a **SERVICENOW BRASIL GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS LTDA.**, doravante denominada simplesmente "**ServiceNow**", com sede no município de São Paulo, na Avenida Brigadeiro Faria Lima, 4055, 3º andar, Sala 03-101, Itaim Bibi, CEP 04538-133, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 17.875.680/0001-90 e **COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO - PRODESP**, com sede no município de Taboão da Serra, Estado de São Paulo, na Rua Agueda Gonçalves, 240, Jd. Pedro Gonçalves, CEP 06760- 900, na cidade de Taboão da Serra, estado de São Paulo inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 62.577.929/0001-35, doravante denominada "PRODESP".

### 1. OBJETO

1.1. Este Acordo estabelece as regras entre a **PRODESP** e a **ServiceNow** para uma possível contratação futura pela PRODESP dos produtos e serviços ServiceNow especificados no Anexo II (Produtos ServiceNow), de um revendedor autorizado da ServiceNow, em um documento próprio e específico, mediante os termos e condições descritos neste instrumento e seus anexos abaixo relacionados:

**Anexo I** – Termo de Ciência e de Notificação - Tribunal de Contas do Estado de São Paulo

**Anexo II** – Tabela de Produtos e Serviços

**Anexo III** – Contrato ServiceNow SSA – Subscription Service Agreement que incorpora os Anexos Técnicos – Adendo de Suporte ao Cliente, Adendo de Processamento de Dados e Adendo de Segurança de Dados, localizados no endereço <https://www.servicenow.com/content/dam/servicenow-assets/public/en-us/doc-type/legal/servicenow-subscription-service-agreement-upgrade.pdf>

1.2. Os Produtos ServiceNow do Anexo II compreendem:

a) **SaaS (Software as a Service)**: Serviço de assinatura da ServiceNow fornecidos de acordo com os termos do Anexo III, , acompanhados do direito de Upgrades e Updates, pelo período contratado, nos termos do Adendo de Suporte ao Cliente.

1.3. A celebração deste Acordo pelas partes não implica em um compromisso de compra ou de venda de qualquer produto ou serviço neste instrumento especificado, e não acarretará qualquer obrigação a qualquer das partes, exceto as obrigações das partes em proteger a troca de Informações Confidenciais de acordo com este Contrato e conforme os termos da Seção VI abaixo.

1.4. Caso a PRODESP adquira Produtos ServiceNow de um Revendedor autorizado conforme previsto neste Contrato e de acordo com o cumprimento pela PRODESP dos termos e condições da Autorização de Uso a ser assinada pela PRODESP e ServiceNow (coletivamente "Autorização de Uso"), os direitos da PRODESP em acessar e usar os Produtos ServiceNow, poderá incluir o uso dos Produtos Servicenow para o propósito limitado de apoiar e fornecer serviços para a Administração Pública Estadual e Municipal, Direta e Indireta, para suporte às operações, desde que a PRODESP assegure o cumprimento dos termos deste Contrato e do Contrato de Serviço por Assinatura e seja responsável por todas suas obrigações referentes aos produtos ServiceNow adquiridos, e atos e omissões da Administração Pública e Clientes, especificamente relacionados ao uso dos Produtos ServiceNow. Para os propósitos deste Acordo, entende-se por Administração Pública: Secretarias, Autarquias, Fundações, Empresas Públicas, Empresas de Economia Mista e outros órgãos ou entidades públicas, todos eles vinculados ao Governo Estadual e Municipal no âmbito do Estado de São Paulo, doravante referidos como "Clientes" ou "CLIENTES".

1.5. Os Produtos ServiceNow discriminados no Anexo II deste Acordo serão contratados por meio de instrumento(s) específico(s), denominado(s) Contrato(s) de Operacionalização do Acordo ("Contratos de Operacionalização"), a serem assinados exclusivamente entre Revendedores Autorizados da ServiceNow e a PRODESP, nos termos da Lei Federal nº 13.303 de 30 de junho de 2016 e suas alterações.

Acordo 5175862 SEI 359.00000774/2023-76 / pg. 1

1.6. Adicionalmente ao Contrato de Operacionalização da Cláusula 1.5, a aquisição pela PRODESP dos Produtos ServiceNow do Anexo II de um Revendedor Servicenow está sujeita a celebração de Autorização de Uso com a ServiceNow, especificando os produtos e serviços adquiridos, prazo de Assinatura e outros detalhes relevantes. Tal Autorização de Uso será regida pelos termos então vigentes do Contrato de Serviços por Assinatura da ServiceNow no momento da assinatura da Autorização de Uso.

## **2. CONDIÇÕES COMERCIAIS**

2.1. Os Produtos ServiceNow do Anexo II deste instrumento, em conformidade com a Cláusula 2.4 abaixo, terão seus preços definidos em moeda Real (R\$), incluindo todos os tributos aplicáveis.

2.2. A Lista de Preços para os Produtos da ServiceNow contemplados no Anexo II deste instrumento, inclui o desconto de 8% (oito por cento). A Lista de Preços e todos os descontos ali refletidos especificam os preços que a ServiceNow oferecerá ao seus Revendedores Autorizados para as transações de revenda à PRODESP. Cada Revendedor Autorizado determinará independentemente seus preços a PRODESP.

2.3. Para as transações contempladas neste Acordo, a PRODESP contratará separada e diretamente de Revendedores Autorizados ServiceNow, que são independentes e autônomos. Dessa forma, são os referidos Revendedores que efetivamente apresentam as propostas de preço nas licitações públicas para fornecimento de bens e serviços à PRODESP, as quais levam em consideração os tributos aplicáveis, custos e outros elementos para, a seu exclusivo critério, compor os preços finais a serem praticados.

2.3.1. Caberá ao Parceiro Revendedor da ServiceNow, responsável por operacionalizar o Acordo ServiceNow, recolher todos os impostos cabíveis, de acordo com a legislação vigente, sejam eles Federais, Estaduais ou Municipais. Não caberá a ServiceNow cobrar da PRODESP e de seus Clientes quaisquer outras taxas ou emolumentos, a menos que de outra forma acordado pela PRODESP e ServiceNow.

2.3.2. Os preços estabelecidos no Anexo II refletem os preços que a ServiceNow fornecerá aos seus Revendedores Autorizados, e são exclusivamente para uso em transações de revenda a PRODESP. Os preços para a PRODESP serão determinados exclusiva e independentemente pelos Revendedores Autorizados.

2.4. A Tabela de Produtos ServiceNow do Anexo II contém informações da ServiceNow à época da assinatura do Acordo e poderão ser atualizadas não menos que anualmente de forma a refletir as atualizações segundo sua política mundial.

2.5. A Tabela de Preços e Produtos e suas atualizações deverá ser encaminhada por meio eletrônico (acordos.prodesp@sp.gov.br), no formato original da ServiceNow e no formato requisitado pela PRODESP (planilha Excel a ser apresentada durante a negociação deste Acordo), a menos que de outra forma acordado entre as partes.

2.6. Sem limitações aos termos deste Acordo, as Partes concordam que durante o Prazo deste Acordo, a PRODESP pode adquirir produtos ServiceNow listados na Lista de Preços vigente, desde que:

- o Produto ServiceNow continue a ser comercialmente disponibilizado pela ServiceNow no momento do pedido posterior, e caso contrário, então o pedido deve ser feito para o produto da ServiceNow substancialmente equivalente,
- o modelo de preços para o Produto ServiceNow continue a ser disponibilizado comercialmente pela ServiceNow no momento da aquisição posterior,
- o preço das unidades adicionais de Produtos ServiceNow a serem adquiridas como parte dessas aquisições adicionais para uma Autorização de Uso existente é limitado apenas às unidades adicionais e não afetará as unidades do Serviço de Assinatura existente que já foram compradas.

2.7. Para se evitar dúvidas, este Acordo aplica-se apenas a novos negócios e não dá direito a PRODESP, ou qualquer outra parte que efetue pedidos sob as transações contempladas neste Acordo, de rescindir antecipadamente, cancelar ou substituir quaisquer pedidos existentes celebrados com a ServiceNow ou suas afiliadas, direta ou indiretamente.

2.7.1. A Lista de Preços especificada no Anexo II é baseada em cada pedido recebido pela ServiceNow de um Revendedor Autorizado para os Produtos ServiceNow, com um valor mínimo anual de contrato de R\$ 194.950,00.

2.8. A PRODESP terá até 60 (sessenta) dias corridos para checagem, validação e aplicação das atualizações da lista de produtos e preços prevista na Cláusula 2.4 a partir do seu recebimento, podendo rescindir este Acordo, sem ônus, mediante notificação prévia de 30 (trinta) dias à ServiceNow da data da atualização da Lista de Preços pela ServiceNow, caso seja comprovado desequilíbrio econômico na prestação do serviço aos seus Clientes, desde que este Acordo continue a reger e ser aplicado aos pedidos/Autorizações de Uso assinados anteriormente à data de rescisão ou ou quaisquer pedidos gerados antes de sua rescisão. Para fins de esclarecimento, a rescisão deste Acordo sob esta Cláusula não implica rescisão dos pedidos/Autorizações de Uso vigentes celebrados anteriormente à data da rescisão.

2.9. Caso a ServiceNow não envie a tabela(s) de preço(s) e produtos atualizada(s), a PRODESP notificará a ServiceNow para que em 30 (trinta) dias do recebimento da notificação apresente a tabela de preços e produtos atualizada.

2.10. A ServiceNow ou suas afiliadas, a seu exclusivo critério, poderá ofertar descontos adicionais aos Revendedores Autorizados para cada pedido entre a ServiceNow e o Revendedor para qualquer Produto ServiceNow listado no Anexo II, conforme suas políticas, processos internos, Manuais de Vendas e Serviços de Revendedores .

2.11. Nada neste Acordo afetará o direito da ServiceNow e suas afiliadas de criar e aplicar diferentes listas de preços e eventualmente vender diretamente ou indiretamente a clientes ou usuários finais globalmente, incluindo, sem limitação, os clientes e usuários finais no Brasil, estejam ou não localizados no Estado de São Paulo.

2.12. A ServiceNow não é e não será parte do(s) Contrato(s) de Operacionalização do Acordo. A PRODESP será responsável em assegurar que os Contratos de Operacionalização conttenham determinados termos e condições vigentes relacionados aos Produtos ServiceNow , conforme especificados na Autorização de Uso entre ServiceNow e PRODESP, que incorporará o Contrato de Serviço por Assinatura da ServiceNow, bem como outros termos relativos a acesso, uso e outros termos e condições associados aos Produtos ServiceNow. Para se evitar dúvidas, os termos da Autorização de Uso assinada pela ServiceNow e a PRODESP, incluindo seus documentos e anexos, regem os Serviços por Assinatura e os Produtos ServiceNow entre as partes. A ServiceNow se reserva ao direito de não prosseguir ou processar pedidos ou Autorizações de Uso, caso as partes não finalizem uma Autorização de Uso.

2.13. Para fins de Serviços por Assinatura (conforme definido no Anexo III) para os Produtos ServiceNow e a Lista de Preços especificada no Anexo II, os serviços de Suporte Técnico inerentes aos produtos da ServiceNow, integrantes deste Acordo, independente da região geográfica onde sejam executados, deverão cumprir com os termos e SLAs determinados Anexo II deste Acordo, especificamente no Adendo de Suporte ao Cliente.

2.14. Documentação Técnica dos Produtos ServiceNow do Anexo III incluindo funcionalidades, estará disponível no endereço <https://docs.servicenow.com>.

2.15. A ServiceNow disponibilizará acesso ao Portal ServiceNow HI (HI Portal - <https://hi.servicenow.com/now>, o portal de suporte online da ServiceNow) com as informações sobre a Instância da PRODESP. Além disso, portais e dashboards com informações adicionais sobre a Instância podem ser customizados dentro da própria instância.



2.16. O presente Acordo não permite a PRODESP ou CLIENTES revender os produtos e serviços da ServiceNow incluindo, sem limitação, os constantes na Tabela de Produtos e Serviços – Anexo II.

2.17. Este Acordo não contempla aquisição de hardwares, appliances, fornecimento de Produtos ServiceNow além dos então listados no Anexo II, serviços (profissionais ou outro tipo) característicos de alocação de mão de obra (banco de horas, pontos de função), treinamentos, eventos ou qualquer Gerente de Contas para Suporte ou produtos ou ofertas de serviço "Success".

### **3. AUDITORIA**

3.1. A ServiceNow, a seu critério, poderá avaliar de maneira remota o uso do programa (serviço por assinatura) pela PRODESP e/ou CLIENTES (conforme Anexo III) e, mediante solicitação prévia da ServiceNow ou Revendedor por escrito, a PRODESP em seu nome e dos CLIENTES fornecerá(ão) auxílio razoável para confirmar o cumprimento dos termos contratados, bem como acesso e uso dos serviços. Caso se confirme que a PRODESP e/ou CLIENTES ultrapassou(aram) os direitos de acesso e uso contratados, a ServiceNow notificará a PRODESP e dentro do prazo de até 30 (trinta) dias contados de referida notificação, a PRODESP deverá: (1) desativar qualquer uso não autorizado ou (2) adquirir assinaturas adicionais para atender o uso efetivo do serviço pela PRODESP e/ou CLIENTE. Caso a PRODESP não recupere a conformidade dentro desse período de 30 dias, a ServiceNow poderá suspender o uso do Serviço de Assinatura e o uso e acesso dos Produtos ServiceNow ou rescindir este Contrato ou Autorização de Uso motivadamente, de acordo com a Cláusula 5.2 abaixo e a Autorização de Uso assinada, além de quaisquer outros direitos ou recursos disponíveis.

### **4. PROPRIEDADE INTELECTUAL**

4.1. Este Acordo não transfere, em nenhuma hipótese, à PRODESP, Clientes ou terceiros qualquer título, direito, licença, patente, direito autoral, marca registrada, know-how, segredo comercial ou qualquer outro e nenhum outro direito de propriedade intelectual relacionado a ServiceNow incluindo, sem limitação, sua tecnologia, os Produtos ServiceNow e suas Informações Confidenciais ou qualquer outra informação ou tecnologia da ServiceNow. Todas as licenças e/ou direito de acesso e uso dos Produtos ServiceNow e os termos e condições associados a tais licenças e/ou acesso e uso estarão especificados na Autorização de Uso acordada entre as partes.

### **5. PRAZO DE VIGÊNCIA**

5.1. Este acordo permanecerá em vigor por 36 (trinta e seis) meses a partir da data de sua assinatura, podendo ser renovado até o limite previsto na legislação.

5.2. 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 inocente.

5.3. As Partes acordam que o término ou rescisão deste Acordo não isentará a ServiceNow e a PRODESP de quaisquer direitos e obrigações assumidas sob Autorizações de Uso assinadas entre as partes a partir da data de expiração ou rescisão deste Acordo ou em conexão com o contrato de operacionalização vigente na data de tal expiração ou rescisão. Para fins de esclarecimento, os termos e condições deste Contrato serão aplicáveis às Autorizações de Uso vigentes entre as partes anteriormente à data de expiração ou rescisão deste Acordo.

5.4. Este Acordo será considerado extinto em caso de falência, recuperação judicial, a partir da data do pedido de falência de uma das partes, conforme aplicável, mediante notificação da outra parte

### **6. SIGILO**

6.1. Com relação às Informações Confidenciais trocadas entre a ServiceNow e a PRODESP em relação a este Acordo, as partes acordam que os termos e condições especificados no Contrato de Confidencialidade celebrado entre as partes em 11 de maio de 2023 e aqui incorporado, aplica-se às informações Confidenciais (conforme ali definido) divulgadas sob este Acordo.

**7. RESPONSABILIDADES**

7.1. Uma vez que este acordo não objetiva o estabelecimento de um relacionamento comercial entre as partes, fica entendido que a PRODESP em seu nome e de seus Clientes e Administração Pública, terá de cumprir com toda e quaisquer leis de licitações aplicáveis do Brasil, de forma a contratar os produtos e/ou serviços da ServiceNow, conforme previsto neste Contrato.

7.2. Considerando que a ServiceNow, seus Parceiros, Distribuidores e Revendedores Autorizados, Clientes e/ou terceiros são entidades legais não relacionadas, a PRODESP concorda e garante que, em seu nome e de seus Clientes, e da Administração Pública e das entidades não relacionadas que a ServiceNow não poderá ser considerada responsável perante a PRODESP, o Cliente ou qualquer terceiro por: (a) quaisquer ações ou omissões dos Parceiros, Distribuidores e Revendedores Autorizados da ServiceNow ou quaisquer terceiros, incluindo as partes não relacionadas (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 pelos Parceiros, Distribuidores ou Revendedores Autorizados.

7.3. Nem os Parceiros, Distribuidores, nem os Revendedores Autorizados poderão vincular ou assumir obrigações em nome ou por conta da ServiceNow de qualquer forma, seja através do(s) Contrato(s) de Operacionalização do Acordo ou qualquer outro documento.

7.4. Exceto pelo descumprimento pelas partes das obrigações de proteger as Informações Confidenciais trocadas ou divulgadas durante o prazo de vigência deste Acordo, sujeitas aos termos do Contrato de Confidencialidade, e na medida do permitido em lei, em nenhuma hipótese as partes serão responsáveis, uma perante a outra, seja com base nos termos contratuais, em ato ilícito (incluindo negligência) ou em qualquer outro fundamento legal, por qualquer ação, danos, ou responsabilidades, sejam diretos ou indiretos, incidentais, consequenciais, punitivos ou exemplares (incluindo danos aos negócios, à reputação ou fundo de comércio, lucros cessantes e perda de uso ou dados, decorrentes ou oriundos deste Acordo. As limitações aqui previstas são elementos essenciais do Acordo e na ausência de tais limitações, a ServiceNow não celebraria este Acordo.

**8. DISPOSIÇÕES GERAIS**

8.1. Este Acordo reflete o entendimento integral entre as partes a respeito do assunto ao qual se refere, e prevalece sobre quaisquer outros contratos anteriores, bem como incorpora todas as discussões e negociações entre as partes, tanto anteriores quanto concomitantes à assinatura deste instrumento.

8.2. Este acordo obriga as partes e seus herdeiros e sucessores, a qualquer título, tanto universal quanto singular.

8.3. Este acordo somente poderá ser alterado através de um aditamento assinado por ambas as partes.

8.4. Este Acordo não poderá ser cedido ou transferido, no todo ou em parte, por nenhuma das partes sem o consentimento prévio e por escrito da outra parte.

8.5. As partes chegaram a um acordo em relação a este instrumento como partes independentes. Nenhuma das partes terá qualquer poder para obrigar ou representar a outra parte. Nenhum dispositivo deste acordo poderá ser interpretado de forma a implicar uma parceria, sociedade, "joint venture", representação comercial ou qualquer outro relacionamento entre as partes além do disposto neste instrumento.

8.6. Em hipótese alguma, a omissão ou tolerância de qualquer parte em exigir o estrito cumprimento das disposições acordadas neste instrumento, ou no exercício de qualquer direito decorrente deste acordo constituirá uma novação, transação ou renúncia, nem afetará o direito de referida parte, a qualquer tempo, de exigir o cumprimento das disposições e/ou exercer de seus direitos.

8.7. As leis anticorrupção, como por exemplo e sem limitação, a Lei Brasileira Anticorrupção (Lei Federal nº 12.846/2013), proíbem suborno, incluindo suborno de funcionários do governo, para obter ou reter negócios, influenciar uma ação ou decisão ou obter uma vantagem injusta em uma transação comercial. A PRODESP deverá cumprir as leis anticorrupção que lhe são aplicáveis e que regem a sua conduta. A ServiceNow deverá cumprir todas as leis anticorrupção a ela aplicáveis e que regem sua conduta. A PRODESP, seus executivos, diretores, funcionários, consultores, agentes e qualquer pessoa agindo em seu nome ou em nome ou da ServiceNow, concorda em não oferecer, dar, pagar, prometer ou autorizar indevidamente qualquer pagamento direto ou indireto ou fornecer qualquer coisa de valor (incluindo, mas não limitado a, propinas, gratificações, presentes, favores, entretenimento, empréstimos ou taxas) a qualquer pessoa com o objetivo de obter ou reter negócios ou influenciar indevidamente qualquer ação ou decisão, inclusive a qualquer funcionário do governo. Se permitido, despesas de viagem e amenidades de negócios fornecidas a funcionários do governo devem ser razoáveis, diretamente relacionadas à demonstração do produto, não para qualquer finalidade proibida pelas leis anticorrupção e não podem ser razoavelmente interpretadas como suborno ou incentivo impróprio. A violação de qualquer lei anticorrupção pelas partes em conexão com este contrato é motivo para rescisão imediata deste Acordo.

8.8. Para fins de esclarecimento, em caso de conflito ou inconsistências entre esse Acordo, a Autorização de Uso e o Contrato de Serviços por Assinatura ali incorporado, os termos da Autorização de Uso prevalecerão, relativamente no que toca aos serviços por assinatura, incluindo os direitos e obrigações ali estabelecidos.

## 9. FORO

9.1. Este acordo será regido pela legislação brasileira. As partes elegem o foro da cidade de Taboão da Serra para dirimir quaisquer dúvidas ou disputas deste decorrente, com a renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que possa ser.

E por estarem assim, justas e acertadas, as partes firmam o presente instrumento, na presença de duas testemunhas, que também o assinam para todos os fins e efeitos de direito.

Taboão da Serra, a data de assinatura deste instrumento corresponde à data da última assinatura digital do(s) representante(s) legal(is).

**COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO - PRODESP**

**SERVICENOW BRASIL GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS LTDA**

Testemunhas:

**ANEXO I**  
**TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO - (CONTRATOS)**

**Contratante:** Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo – PRODESP

**Contratada:** Servicenow Brasil Gerenciamento de Serviços Ltda

**Contrato nº:** PRO.00.8062

**Objeto:** Acordo dos produtos e serviços ServiceNow

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

**1. Estamos CIENTES de que:**

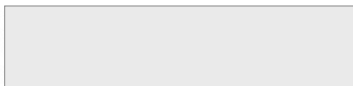
- a) o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo 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 nº 01/2020, conforme “Declaração(ões) de Atualização Cadastral” anexa (s);
- e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

**2. Damos-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.

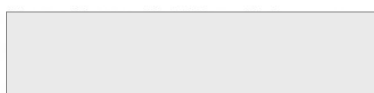
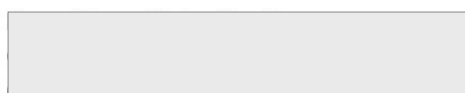
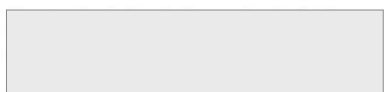
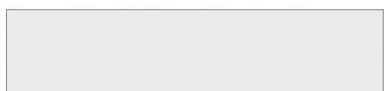
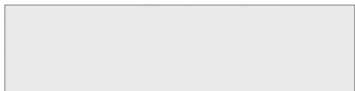
Taboão da Serra, a data de assinatura deste instrumento corresponde à data da última assinatura digital do(s) representante(s) legal(is).

**AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO / ENTIDADE:**



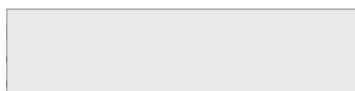


**RESPONSÁVEL PELA AUTORIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:**



**RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O ACORDO:**

**Pelo Contratante: Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo – PRODESP**



**RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O ACORDO:**

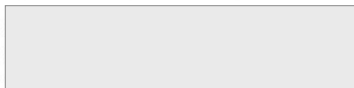
**Pela Contratada: Servicenow Brasil Gerenciamento de Serviços Ltda**



**ORDENADOR DE DESPESAS DA PRODESP:**

NÃO SE APLICA

**GESTOR(ES) DO CONTRATO:**



**Nota: Modelo publicado pelo TCESP no DOE de 16/12/2021.**

## ANEXO II

TABELA DE PRODUTOS E SERVIÇOS

| Moeda | Meses | Forma de Distribuição | Família                         | Contrato Acordo | Nome do Produto                                            | Part Number | Quantidade | Preço          | Tipo de Licença  |
|-------|-------|-----------------------|---------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------|-------------|------------|----------------|------------------|
| Real  | 12    | Fulfiller User        | IT Service Management (ITSM)    |                 | IT Service Management Professional - Fulfiller User v3     | PROD17256   | 1          | R\$ 10.499,04  | Assinatura Anual |
| Real  | 12    | Fulfiller User        | IT Service Management (ITSM)    |                 | IT Service Management Enterprise - Fulfiller User v3       | PROD17259   | 1          | R\$ 15.748,56  | Assinatura Anual |
| Real  | 12    | Transaction Pack      | IT Service Management (ITSM)    |                 | Virtual Agent ITSM Conversation - Transaction Pack         | PROD09218   | 1          | R\$ 145.796,67 | Assinatura Anual |
| Real  | 12    | Subscription Unit     | IT Operations Management (ITOM) |                 | ITOM Operator Professional v2                              | PROD14995   | 1          | R\$ 1.679,85   | Assinatura Anual |
| Real  | 12    | Subscription Unit     | IT Operations Management (ITOM) |                 | ITOM AIOps Enterprise v2                                   | PROD16963   | 1          | R\$ 2.659,76   | Assinatura Anual |
| Real  | 12    | Subscription Unit     | IT Operations Management (ITOM) |                 | Health Log Analytics Add-on                                | PROD16964   | 1          | R\$ 979,91     | Assinatura Anual |
| Real  | 12    | Subscription Unit     | IT Operations Management (ITOM) |                 | IT Operations Management Visibility v2                     | PROD14997   | 1          | R\$ 839,92     | Assinatura Anual |
| Real  | 12    | Subscription Unit     | IT Operations Management (ITOM) |                 | ITOM Discovery - Subscription Unit v2                      | PROD15000   | 1          | R\$ 559,95     | Assinatura Anual |
| Real  | 12    | Subscription Unit     | IT Operations Management (ITOM) |                 | ITOM Operator Professional - IoT - Subscription Unit       | PROD17771   | 1          | R\$ 1.679,85   | Assinatura Anual |
| Real  | 12    | Devices               | Security Operations (SecOps)    |                 | Security Operations Standard - VR - Devices                | PROD12821   | 1          | R\$ 69,99      | Assinatura Anual |
| Real  | 12    | Devices               | Security Operations (SecOps)    |                 | Security Operations Professional - VR - Devices            | PROD12824   | 1          | R\$ 122,49     | Assinatura Anual |
| Real  | 12    | Devices               | Security Operations (SecOps)    |                 | Security Operations Enterprise - VR - Devices              | PROD16745   | 1          | R\$ 174,98     | Assinatura Anual |
| Real  | 12    | Subscription Unit     | IT Asset Management (ITAM)      |                 | Software Asset Management Professional - Subscription Unit | PROD15033   | 1          | R\$ 559,95     | Assinatura Anual |
| Real  | 12    | Subscription Unit     | IT Asset Management (ITAM)      |                 | Software Asset Management Enterprise - Subscription Unit   | PROD15034   | 1          | R\$ 839,92     | Assinatura Anual |

|      |    |                           |                                                      |  |                                                               |           |   |                |                  |
|------|----|---------------------------|------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------|-----------|---|----------------|------------------|
| Real | 12 | Subscription Unit         | IT Asset Management (ITAM)                           |  | Hardware Asset Management Professional - Subscription Unit v2 | PROD20239 | 1 | R\$ 419,96     | Assinatura Anual |
| Real | 12 | EAM Operator              | IT Asset Management (ITAM)                           |  | Enterprise Asset Management Professional - EAM Operator       | PROD18234 | 1 | R\$ 10.499,04  | Assinatura Anual |
| Real | 12 | Business Stakeholder User | IT Asset Management (ITAM)                           |  | Business Stakeholder User v4                                  | PROD17800 | 1 | R\$ 2.449,78   | Assinatura Anual |
| Real | 12 | SPM User                  | Strategic Portfolio Management (SPM - formerly ITBM) |  | Strategic Portfolio Management Professional - SPM User        | PROD16953 | 1 | R\$ 8.749,20   | Assinatura Anual |
| Real | 12 | Business Application      | Strategic Portfolio Management (SPM - formerly ITBM) |  | Application Portfolio Management - Business Application v2    | PROD16944 | 1 | R\$ 4.549,58   | Assinatura Anual |
| Real | 12 | Time Card User            | Strategic Portfolio Management (SPM - formerly ITBM) |  | Time Card User v2 - Time Card User                            | PROD12014 | 1 | R\$ 1.049,90   | Assinatura Anual |
| Real | 12 | BCM Operator              | Strategic Portfolio Management (SPM - formerly ITBM) |  | Business Continuity Management Professional v2 - BCM Operator | PROD14201 | 1 | R\$ 20.998,08  | Assinatura Anual |
| Real | 12 | BCM Lite Operator         | Strategic Portfolio Management (SPM - formerly ITBM) |  | BCM Lite Operator                                             | PROD18127 | 1 | R\$ 3.499,68   | Assinatura Anual |
| Real | 12 | Series                    | CREATOR WORKFLOWS                                    |  | MetricBase Starter - Series                                   | PROD15352 | 1 | R\$ 839.923,20 | Assinatura Anual |
| Real | 12 | Series                    | CREATOR WORKFLOWS                                    |  | Metric Base – additional 50,000 Series - Series               | PROD15353 | 1 | R\$ 120.738,96 | Assinatura Anual |
| Real | 12 | Series                    | CREATOR WORKFLOWS                                    |  | Metric Base – additional 100,000 Series - Series              | PROD15356 | 1 | R\$ 209.980,80 | Assinatura Anual |
| Real | 12 | Series                    | CREATOR WORKFLOWS                                    |  | Metric Base – additional 250,000 Series - Series              | PROD15355 | 1 | R\$ 454.958,40 | Assinatura Anual |
| Real | 12 | Document Pack             | CREATOR WORKFLOWS                                    |  | AI Search 1 Million Documents - Document Pack                 | PROD15339 | 1 | R\$ 116.656,23 | Assinatura Anual |
| Real | 12 | Document Pack             | CREATOR WORKFLOWS                                    |  | AI Search 5 Million Documents - Document Pack                 | PROD15340 | 1 | R\$ 408.295,77 | Assinatura Anual |

|      |    |                  |                   |  |                                                                                          |           |   |                  |                  |
|------|----|------------------|-------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|------------------|------------------|
| Real | 12 | Document Pack    | CREATOR WORKFLOWS |  | AI Search 10 Million Documents - Document Pack                                           | PROD15341 | 1 | R\$ 1.166.560,23 | Assinatura Anual |
| Real | 12 | Module           | CREATOR WORKFLOWS |  | Instance Data Replication - Base Module                                                  | PROD12041 | 1 | R\$ 699.936,00   | Assinatura Anual |
| Real | 12 | Transaction Pack | CREATOR WORKFLOWS |  | Instance Data Replication 25 Million IDR Transactions - Transaction Pack                 | PROD12042 | 1 | R\$ 1.049.904,00 | Assinatura Anual |
| Real | 12 | Transaction Pack | CREATOR WORKFLOWS |  | Instance Data Replication 100 Million IDR Transactions - Transaction Pack                | PROD12043 | 1 | R\$ 3.499.680,00 | Assinatura Anual |
| Real | 12 | Transactions     | CREATOR WORKFLOWS |  | IntegrationHub Professional v2 - Transactions                                            | PROD19394 | 1 | R\$ 379.132,23   | Assinatura Anual |
| Real | 12 | Unattended Robot | CREATOR WORKFLOWS |  | Automation Engine Professional v3 - Unattended Robot                                     | PROD19395 | 1 | R\$ 845.755,77   | Assinatura Anual |
| Real | 12 | Unattended Robot | CREATOR WORKFLOWS |  | Automation Engine Enterprise v2 - Unattended Robot                                       | PROD18249 | 1 | R\$ 1.458.199,77 | Assinatura Anual |
| Real | 12 | Unattended Robot | CREATOR WORKFLOWS |  | Automation Engine RPA Hub Bundle - 5 Unattended Robots                                   | PROD17161 | 1 | R\$ 145.819,77   | Assinatura Anual |
| Real | 12 | Attended Robot   | CREATOR WORKFLOWS |  | Automation Engine RPA Hub Bundle - 15 Attended Robots                                    | PROD17162 | 1 | R\$ 145.819,77   | Assinatura Anual |
| Real | 12 | Transaction Pack | CREATOR WORKFLOWS |  | Automation Engine Bundle v2 - 1 Million Integration Hub Transactions - Transaction Pack  | PROD18251 | 1 | R\$ 209.980,80   | Assinatura Anual |
| Real | 12 | Transaction Pack | CREATOR WORKFLOWS |  | Automation Engine Bundle v2 - 10 Million Integration Hub Transactions - Transaction Pack | PROD18252 | 1 | R\$ 349.968,00   | Assinatura Anual |
| Real | 12 | Transaction Pack | CREATOR WORKFLOWS |  | Automation Engine Bundle v2 - 50 Million Integration Hub Transactions - Transaction Pack | PROD18253 | 1 | R\$ 699.936,00   | Assinatura Anual |



|      |    |                    |                                   |                                                                                           |           |   |                  |                  |
|------|----|--------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|------------------|------------------|
| Real | 12 | Transaction Pack   | CREATOR WORKFLOWS                 | Automation Engine Bundle v2 - 100 Million Integration Hub Transactions - Transaction Pack | PROD18254 | 1 | R\$ 1.049.904,00 | Assinatura Anual |
| Real | 12 | Page               | CREATOR WORKFLOWS                 | Document Intelligence Page Bundle – 100K Pages                                            | PROD17765 | 1 | R\$ 145.819,77   | Assinatura Anual |
| Real | 12 | Page               | CREATOR WORKFLOWS                 | Document Intelligence Page Bundle – 500K Pages                                            | PROD17766 | 1 | R\$ 583.279,77   | Assinatura Anual |
| Real | 12 | Data Throughput    | CREATOR WORKFLOWS                 | Stream Connect for Apache Kafka – 250 GB – Data Throughput                                | PROD19411 | 1 | R\$ 1.749.840,00 | Assinatura Anual |
| Real | 12 | Data Throughput    | CREATOR WORKFLOWS                 | Stream Connect for Apache Kafka – 1000 GB – Data Throughput                               | PROD19412 | 1 | R\$ 2.916.423,33 | Assinatura Anual |
| Real | 12 | Fulfiller User     | CREATOR WORKFLOWS                 | App Engine Enterprise - Fulfiller                                                         | PROD19351 | 1 | R\$ 10.499,04    | Assinatura Anual |
| Real | 12 | GB                 | CREATOR WORKFLOWS                 | Log Export Service Additional 1,000GB                                                     | PROD18747 | 1 | R\$ 349.968,00   | Assinatura Anual |
| Real | 12 | Instance           | CREATOR WORKFLOWS                 | Additional Non-Production Instance - Brazil Data Center                                   | PROD00809 | 1 | R\$ 87.492,00    | Assinatura Anual |
| Real | 12 | Environment        | CREATOR WORKFLOWS                 | Additional Production Environment - Brazil Data Center                                    | PROD00833 | 1 | R\$ 262.476,00   | Assinatura Anual |
| Real | 12 | Storage            | CREATOR WORKFLOWS                 | Additional 1TB Storage                                                                    | PROD09002 | 1 | R\$ 116.679,33   | Assinatura Anual |
| Real | 12 | Application        | CREATOR WORKFLOWS                 | Additional Application Penetration Test                                                   | PROD03431 | 1 | R\$ 699.936,00   | Assinatura Anual |
| Real | 12 | Brazil Data Center | CREATOR WORKFLOWS                 | Customer Performance Testing Instance – Per Week (Brazil Data Center)                     | PROD08552 | 1 | R\$ 349.968,00   | Assinatura Anual |
| Real | 12 | Brazil Data Center | CREATOR WORKFLOWS                 | Partner Performance Testing Instance - Per Week (Brazil Data Center)                      | PROD08551 | 1 | R\$ 349.968,00   | Assinatura Anual |
| Real | 12 | Fulfiller User     | Customer Service Management (CSM) | Customer Service Management Professional - Fulfiller User v7                              | PROD19279 | 1 | R\$ 15.748,56    | Assinatura Anual |

|      |    |                  |                                   |  |                                                                                          |           |   |                |                  |
|------|----|------------------|-----------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|----------------|------------------|
| Real | 12 | Fulfiller User   | Customer Service Management (CSM) |  | Customer Service Management Enterprise - Fulfiller User v7                               | PROD19280 | 1 | R\$ 22.747,92  | Assinatura Anual |
| Real | 12 | 1,000 Visit Pack | Customer Service Management (CSM) |  | Customer Service Management (1,000 Additional Customer Portal Visits) – 1,000 Visit Pack | PROD10246 | 1 | R\$ 4.199,62   | Assinatura Anual |
| Real | 12 | Transaction Pack | Customer Service Management (CSM) |  | Virtual Agent CSM Conversaton - Transaction Pack                                         | PROD09274 | 1 | R\$ 145.819,77 | Assinatura Anual |
| Real | 12 | Fulfiller User   | Field Service Management (FSM)    |  | Field Service Management Professional - Fulfiller User v2                                | PROD19372 | 1 | R\$ 12.248,88  | Assinatura Anual |
| Real | 12 | Contractor User  | Field Service Management (FSM)    |  | Field Service Management Contractor User                                                 | PROD15370 | 1 | R\$ 2.449,78   | Assinatura Anual |

### ANEXO III

Contrato de Serviços por Assinatura ServiceNow e seus Anexos - Adendo de Suporte ao Cliente, adendo de Processamento de Dados e Adendo de Segurança de Dados, localizados no site <https://www.servicenow.com/content/dam/servicenow-assets/public/en-us/doc-type/legal/servicenow-subscription-service-agreement-upgrade.pdf>



Documento assinado eletronicamente por [REDACTED] **Analista Gestão Organizacional**, em 24/08/2023, às 13:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por [REDACTED] **Usuário Externo**, em 24/08/2023, às 16:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por [REDACTED] **Gerente Executivo**, em 24/08/2023, às 16:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por [REDACTED] **Usuário Externo**, em 25/08/2023, às 09:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por [REDACTED] **Diretor**, em 25/08/2023, às 09:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por [REDACTED] **Diretor**, em 25/08/2023, às 10:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por [REDACTED] **Diretor**, em 25/08/2023, às 10:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por [REDACTED] **Diretor**, em 25/08/2023, às 12:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por [REDACTED] **Diretor Presidente**, em 25/08/2023, às 15:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).