

PRO.00.7881

- c) Suporte Técnico: direito de receber do fabricante o suporte contínuo dos programas de computador, atualizações cumulativas, melhorias do produto, novas funcionalidades *patches*, *bug-fix*, *hot-fix*, *add-on* e assemelhados, bem como suporte ao(s) ambiente(s) tecnológico(s) elegível(is) para processamento dos programas, respeitado o prazo de vigência contratado.
- 1.3. O Anexo II foi incluído neste Acordo apenas para fins de referência de valores e não representa a lista de Produtos e/ou Serviços **SIKUR** que será efetivamente adquirida por meio do Contrato de Operacionalização. A **SIKUR** disponibiliza os preços dos seus Produtos e Serviços no Oficial de Registro de Imóveis, Títulos e Documentos, Civil de Pessoa Jurídica e Civil das Pessoas Naturais e de Interdições e Tutelas da Sede da Comarca de Taboão da Serra, sob o nº 12.283, de 19/01/2022.
- 1.4. 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 quaisquer obrigações a qualquer das partes até que um documento próprio e específico seja assinado.
- 1.5. Os Produtos e Serviços discriminados neste Acordo serão adquiridos por meio de Licitação Pública do(s) instrumento(s) específico(s), denominado(s) Contrato(s) de Operacionalização do Acordo ("**Contratos de Operacionalização**"), a serem assinados entre os distribuidores e revendedores da **SIKUR** e a **PRODESP**, nos termos da Lei Federal nº 13.303 de 30 de junho de 2016 e suas alterações.
- 1.6. A qualquer tempo, durante a vigência do Acordo, caso a **SIKUR** altere seu modelo de negócio ou políticas referentes ao fornecimento de licenças e/ou serviços, o(s) Parceiro(s) **SIKUR** deverá(ão) garantir que este(s) somente será(ão) praticado(s) para **PRODESP** após sua análise e concordância em até **60 (sessenta)** dias. Caso a **PRODESP** não se manifeste dentro do referido prazo, os modelos de negócio e/ou políticas, conforme aplicáveis, serão considerados aprovados. Caso a **PRODESP** não concorde, as partes poderão rescindir este Acordo sem ônus para nenhuma das partes.
- 1.7. Este Acordo estende-se à Administração Pública Estadual e Municipal, Direta e Indireta. 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**".
- 1.8. A **PRODESP** poderá requerer condições adicionais para a entrega dos Produtos e prestação dos Serviços, por meio do Contrato de Operacionalização.



2/11

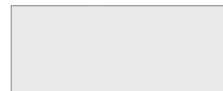
Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel. (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

FABIO FISCHER
DE AGUIAR

[Handwritten signature]



PDCAP202209597A



PRO.00.7881

II – CONDIÇÕES COMERCIAIS

- 2.1. Os Produtos e Serviços da **SIKUR** especificados neste instrumento em conformidade com o item 1.2 terão seus preços definidos em Dólares Norte Americanos (US\$) sem impostos incidentes, incluindo-se o nível de desconto linear de **30% (trinta por cento)** intrínseco à assinatura deste Acordo. A **PRODESP**, através de um processo licitatório próprio, poderá solicitar um desconto adicional a ser obtido para o Contrato de Operacionalização e incidirá sobre os Produtos e Serviços previstos no Anexo II, sujeito a acordo prévio e por escrito entre as partes. Nada neste Acordo poderá ser interpretado como um compromisso e/ou obrigação da **SIKUR** em aceitar qualquer desconto adicional no referido Contrato de Operacionalização.
- 2.2. Os preços em dólares norte-americanos, serão convertidos em reais (R\$) pela cotação de câmbio **PTAX (venda)** emitida pelo **BCB (Banco Central do Brasil)** por ocasião da emissão do Termo de Confirmação (TC) junto ao Parceiro **SIKUR** que firmar o Contrato de Operacionalização do Acordo.
- 2.3. Com o único objetivo de proporcionar uma condição financeira favorável para a **PRODESP**, a **SIKUR**, a seu exclusivo critério e através dos seus parceiros comerciais poderá fixar uma cotação de câmbio para seus Produtos e Serviços com valor abaixo do câmbio **PTAX (venda)** descrito na cláusula acima.
- 2.4. Caberá ao **Parceiro SIKUR** vencedor da Licitação do Contrato de Operacionalização ao Acordo **SIKUR**, recolher todos os tributos incidentes na transação, sejam eles Federais, Estaduais ou Municipais. Não caberá à **PRODESP** a cobrança de quaisquer outras taxas ou emolumentos.
- 2.5. Caso a **SIKUR** venha a conceder desconto especial e/ou adicional para determinado Produto e/ou Serviço, tal desconto também deverá ser aplicado para renovação da manutenção, subscrição ou suporte técnico, caso os requisitos da oferta se apliquem aos Produtos e/ou Serviços contidos neste Acordo.
- 2.6. A **SIKUR** e/ou suas Afiliadas não controlam os preços finais que os Parceiros **SIKUR** estipulam aos clientes finais tais como **PRODESP** e/ou os **CLIENTES**. Os preços listados são preços máximos que o fabricante **SIKUR** irá oferecer à **PRODESP** e/ou os **CLIENTES**.
- 2.7. Como parte integrante das ofertas da **SIKUR** para este Acordo, são oferecidos sem ônus adicional: Serviços de pré-vendas (orientações – de uso eventual) em apoio aos Projetos Técnicos da **PRODESP** além de: até 01 (um) Workshop por trimestre e até 01 (um) evento denominado **SIKUR Day** por trimestre (nos temas de interesse da **PRODESP** e pertinentes ao fabricante) e Treinamentos *on-line* a qualquer tempo denominado *Webinar*, durante a vigência do Acordo. Os itens que a **SIKUR** disponibilizará para a **PRODESP** são os mesmos que a **SIKUR** oferece ao público em geral, sem custo adicional, e todos os itens serão fornecidos pela **SIKUR**, no estado em que se encontrarem, sem qualquer garantia específica.



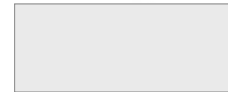
3/11

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

FABIO FISCHER
DE AGUIAR



PDCAP202209597A



PRO.00.7881

- 2.8. Como premissa deste Acordo, a **SIKUR** adotou no Brasil o chamado modelo indireto de vendas, por meio do qual os atos comerciais relativos à comercialização dos produtos e serviços **SIKUR** são realizados unicamente por distribuidoras e/ou revendas autorizadas, independentes e autônomas. Dessa forma, são as referidas revendas e/ou distribuidoras ("**Parceiros SIKUR**") que efetivamente apresentam as propostas de preço nas licitações públicas para fornecimento de bens e serviços às organizações governamentais no Brasil, os quais levam em consideração os tributos aplicáveis, custos e outros elementos para, a seu critério, compor os preços finais a serem praticados. Não obstante o disposto anteriormente, as partes acordam que **SIKUR** é a única empresa a comercializar Produtos ou Serviços **SIKUR** para casos de regularização de conformidade de uso.
- 2.9. Além dos descontos aqui previstos, o Parceiro **SIKUR** deverá respeitar as políticas de licenciamento **SIKUR** disponíveis, conforme a família de Produtos e/ou Serviços e aplicar os descontos e/ou outros que venham a substituí-los.
- 2.10. A gestão dos descontos previstos nos itens 2.1 e 2.7 será do **Parceiro SIKUR** por ocasião da assinatura do Contrato de Operacionalização ao Acordo.
- 2.11. A tabela de Produtos, Serviços e Preços objeto do Anexo II ao presente instrumento contém informações do fabricante à época da assinatura do Acordo e poderá ser atualizada de forma a refletir as atualizações segundo a política mundial da **SIKUR**.
- 2.12. Havendo promoção oficial pela **SIKUR** dos Produtos e/ou Serviços objeto deste Acordo no mercado brasileiro, no momento da atestação da fatura correspondente ao mês civil, e os preços praticados durante a vigência da promoção, caso sejam menores que os preços faturados, a **PRODESP** pagará os da promoção.
- 2.13. Sem prejuízo do efeito imediato aqui previsto, a **PRODESP** terá até **60 (sessenta)** dias corridos para checagem, validação e aplicação das atualizações da lista de Produtos e Serviços a partir do seu recebimento. Caso a **PRODESP** não se manifeste dentro do referido prazo de 60 (sessenta) dias, a lista atualizada de Produtos e/ou Serviços será considerada aprovada. Caso a **PRODESP** não concorde, as partes poderão rescindir este Acordo, sem ônus, para nenhuma das partes.
- 2.14. A tabela de preços deverá ser encaminhada pela **SIKUR** por meio eletrônico (e-mail acordos.prodesp@sp.gov.br) no formato original **SIKUR** e no formato requisitado pela **PRODESP** (planilha Excel a ser apresentada durante a negociação deste Acordo).
- 2.15. Caso a **SIKUR** não envie tabela(s) de preço(s) atualizada(s), serão considerados os valores da última tabela recebida.



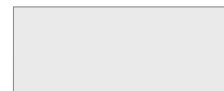
4/11

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05503-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

FABIO
FISCHER DE
AGUIAR

[Handwritten signature]





PRO.00.7881

- 2.16. Qualquer atualização na(s) tabela de Produtos, Serviços e Preços original da **SIKUR**, a que título for, deve refletir na(s) tabela "Excel" enviada para a **PRODESP** contendo um comparativo (%) entre os valores novos e os anteriores, além de sinalizar os produtos e/ou serviços "introduzidos", "removidos" e um breve comentário sobre o motivador de tais alterações.
- 2.17. A **SIKUR**, a seu exclusivo critério, poderá conceder descontos adicionais, aos **Parceiros SIKUR** no Brasil para cada pedido de compra realizado pela **PRODESP** e/ou entidades aderentes ao Acordo, de qualquer dos Produtos e/ou Serviços **SIKUR** listados no referido Anexo II deste instrumento.
- 2.18. A **SIKUR** deverá disponibilizar um Portal Eletrônico exibindo as contratações realizadas, datas e quantidades, do objeto licitado Além da Console de Acesso, deverá ser fornecida, sem ônus adicional, acesso *on-line* à bilhetagem do consumo ("billing") e SLA estabelecidos (confrontação), via API ou outra tecnologia equivalente.
- 2.19. Sempre que requisitado pela **PRODESP** e desde que o contrato de serviços de Manutenção e Suporte Técnico para os respectivos Produtos esteja em vigor e a **PRODESP** esteja adimplente em suas obrigações, a **SIKUR** deverá disponibilizar documentação técnica atualizada dos Produtos aplicáveis, incluindo licenciamento e funcionalidades, que poderão ser disponibilizados por meio de links na internet.
- 2.20. A **PRODESP** poderá utilizar internamente os Produtos e Serviços previstos neste Acordo e também na prestação de serviços aos seus clientes (órgãos ou entidades públicas da Administração Direta e Indireta, vinculados ao Governo Estadual e Municipal do Estado de São Paulo) enquanto vigentes os contratos de prestação de serviços entre a **PRODESP** e seus clientes em conformidade com a capacidade licenciada da **SIKUR**, observados os termos de uso da **SIKUR** previstos no Anexo IV.
- 2.21. Os Produtos objeto deste Acordo, que integram o Anexo II (Tabela de Produtos e Serviços) durante a vigência deste instrumento, sob as penas da lei, poderão ser instalados mediante negociação e prévio aviso para fins de testes, avaliação e migração, por um período não maior que 60 (sessenta) dias corridos, sem custo adicional.
- 2.22. Os Serviços que compõem o objeto licitado, independente da região geográfica onde sejam executados, devem obedecer ao **SLA (Service Level Agreement)** da **SIKUR**. Para fins de referência, o SLA em vigor na data de assinatura deste Acordo encontra-se apensado a este instrumento como Anexo III.



5/11

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

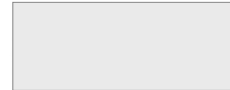
FABIO FISCHER
DE AGUIAR

[Handwritten signature]



PDCAP202209597A





PRO.00.7881

- 2.23. Este Acordo NÃO CONTEMPLA aquisição de *hardwares*, *appliances*, alocação de mão de obra (banco de horas e/ou pontos de função), fornecimento de serviços profissionais relacionados a sistemas ou soluções tais como, apoio técnico especializado, suporte premium, suporte técnico especializado, instalação, configuração, desenvolvimento, customização, implementação, integrações sistêmicas, entre outros.

III – AUDITORIA

- 3.1. A **SIKUR**, durante a vigência deste Acordo e a seu critério, poderá realizar auditorias na **PRODESP**, **CLIENTES**, entidades aderentes e/ou usuários finais em que seus Produtos forem instalados, acessados e/ou utilizados para fins de verificação do cumprimento desta cláusula. O descumprimento desta disposição pela **PRODESP**, ou por qualquer Cliente (conforme cláusula 1.7), ensejará a imediata rescisão das licenças concedidas e de seus serviços correlatos, sem direito a qualquer reembolso dos valores eventualmente pagos por tais licenças e serviços, sem prejuízo da indenização por danos diretos ou indiretos decorrentes da conduta, respeitadas as seguintes premissas:

- O levantamento e o roteiro para fins de Auditoria serão prévia e formalmente comunicados à **PRODESP** (clientes e/ou entidades aderentes, conforme o caso) com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência;
- A realização deverá ser feita de comum acordo e com o menor impacto possível nas operações cotidianas da **PRODESP** (clientes e/ou entidades aderentes, conforme o caso);
- O eventual trabalho da **SIKUR** nas dependências da **PRODESP** (clientes e/ou entidades aderentes, conforme o caso) será acompanhado por pessoas indicadas pela **PRODESP**, clientes e entidades aderentes, conforme o caso;
- Não será permitido o uso de agentes de rede e assemelhados, estranhos ao ambiente **PRODESP** (clientes e/ou entidades aderentes, conforme o caso), para coleta de informações;
- Os dados e o todo levantamento obtido serão tratados com sigilo absoluto;
- Os custos decorrentes dos recursos alocados pela **PRODESP** (clientes e/ou entidades aderentes, conforme o caso) nas atividades inerentes à auditoria serão negociados previamente.



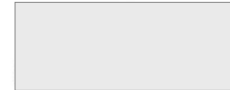
6/11

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

FABIO FISCHER
DE AGUIAR

[Handwritten signature]





PRO.00.7881

IV – GARANTIAS E PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 4.1. A **SIKUR** garante que os programas licenciados para a **PRODESP** operarão, em todos os aspectos essenciais, da forma descrita na respectiva documentação, durante 90 (noventa) dias após lhe terem sido entregues (mídia física e/ou download eletrônico). A **SIKUR** garante também que o suporte técnico e os serviços serão prestados de maneira profissional, consistente com os padrões usuais do mercado. A **PRODESP** deve notificar a **SIKUR** sobre quaisquer deficiências na garantia dos serviços, dentro de 90 (noventa) dias contados da data da ativação ou instalação do produto e/ou serviço defeituoso.
- 4.2. Para qualquer descumprimento das garantias mencionadas no item 4.1, a **SIKUR** se responsabilizará por:
- a) reparar o software contratado ou ofertar solução alternativa;
 - b) substituir o software por outro substancialmente com a mesma funcionalidade;
 - c) rescindir a contratação e reembolsar a **PRODESP** e/ou Órgão Aderente (conforme o caso) pelo valor integralmente pago, corrigido pela variação do índice IPC-FIPE ou na extinção deste, por outro índice que venha a substituí-lo por força de lei;
 - d) As garantias acima não se aplicam, especificamente a defeitos resultantes de acidentes, abuso, reparo, modificações ou melhoramentos não autorizados ou aplicação incorreta ou quando as licenças não forem instaladas nos ambientes e versões para as quais foram especificamente desenhadas, em desconformidade com a respectiva documentação.
- 4.3. A **SIKUR** suas Afiliadas e/ou suas licenciantes, são proprietárias dos seus Produtos e/ou Serviços. A entrega de Produtos/Serviços deve ser feita por download eletrônico ou Ponto de acesso WEB.
- 4.4. A **SIKUR** obriga-se a manter os serviços de Suporte Técnico aos Produtos e Serviços licenciados pela **PRODESP**, conforme disposto no ANEXO III, e na eventualidade de descontinuidade destes (EOSL - fim de vida útil), deverá manter tais serviços pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses contados a partir do comunicado de sua descontinuidade, bem como comunicar a **PRODESP** do fato, por meio de ofício.



7/11

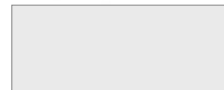
Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-900 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

FABIO FISCHER
DE AGUIAR:

[Handwritten signature]



PDCAP202209597A



PRO.00.7881

- 4.5. O Acordo não transfere à **PRODESP** ou terceiros nenhum direito de propriedade intelectual ou tecnologia, seja da **SIKUR** ou de terceiros - como direitos autorais, patentes, segredos comerciais, marcas registradas e outros direitos de propriedade intelectual -, não concede a qualquer das Partes qualquer direito de fazer, usar ou vender tecnologia fornecida pela outra Parte de qualquer forma ou para qualquer fim que não expressamente permitido pelas limitações e restrições da licença aplicável, tampouco impede ou restringe o uso de qualquer dessas tecnologias por seu respectivo proprietário para qualquer fim. A tecnologia fornecida para uso por qualquer das Partes continuará como propriedade exclusiva de sua proprietária, ou seja, da **SIKUR**.
- 4.6. Na hipótese de terceiro ajuizar demanda contra a **PRODESP** alegando que um Produto ou Serviço da **SIKUR** (ou por ela licenciados), adquirido sob este Acordo infringe patente ou direito autoral, a **SIKUR** concorda em defender o Cliente contra tal demanda, sob as condições de que o Cliente imediatamente (i) notifique a **SIKUR** por escrito da demanda, (ii) forneça as informações solicitadas pela **SIKUR**, e (iii) permita que a **SIKUR** controle, e com ela coopere, a condução da defesa e realização de acordo, incluindo-se esforços para mitigação de perdas. A **SIKUR** não tem qualquer responsabilidade por reclamações baseadas, total ou parcialmente (i) itens não fornecidos pela **SIKUR** ou (ii) violação da lei ou de direitos de terceiros por conteúdo, materiais, designs, especificações do Cliente ou uso e de um release ou versão não atual de Produto **SIKUR** quando tal reclamação pudesse ser evitada pelo uso de um release ou versão atual do Produto **SIKUR**.

V - PRAZO DE VIGÊNCIA

- 5.1. Este Acordo permanecerá em vigor por 60 (sessenta) meses a partir da data de sua assinatura.
- 5.2. Este Acordo poderá ser rescindido por quaisquer das partes por conveniência ou 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, sem ônus para as partes.
- 5.3. A rescisão deste Acordo não implicará no término ou rescisão dos Produtos ou Serviços adquiridos pelos Contratos de Operacionalização decorrente deste Acordo, exceto caso haja descumprimento da **PRODESP** das políticas de uso e termos de serviço da **SIKUR**.
- 5.4. Este Acordo será considerado extinto em caso de falência, a partir da data do pedido de falência, conforme legislação aplicável.



8/11

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-960 - Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

FABIO FISCHER
DE AGUIAR

[Handwritten signature]



PDCAP202209597A



PRO.00.7881

- 5.5. Mediante o término da vigência contratada das licenças dos programa e/ou serviços, por quaisquer motivos, todos os direitos concedidos à **PRODESP** e/ou Cliente imediatamente cessarão e a **PRODESP** e/ou Cliente deverá imediatamente: (i) deixar de utilizar o programa, (ii) remover todas as cópias, instalações e instâncias do programa nos computadores e quaisquer outros dispositivos da **PRODESP** e/ou Cliente nos quais o programa foi instalado.
- 5.5.1. Observadas as condições do Anexo IV, a remoção de licenças elencada no item 5.5, não se aplica às licenças dos programas fornecidas para a **PRODESP** e/ou Cliente desde que a tenha(m) pago todos os valores previstos e esteja(m) em conformidade com os direitos outorgados pela **SIKUR** sob a respectiva contratação.

VI – RESPONSABILIDADES

- 6.1. Uma vez que este Acordo não objetiva o estabelecimento de um relacionamento comercial entre as partes, fica entendido que a **PRODESP** e Entidades Aderentes, terão que cumprir com toda e quaisquer leis de licitações aplicáveis do Brasil, de forma a comprar Produtos e/ou Serviços da **SIKUR**.
- 6.2. Considerando que a **SIKUR** e os **Parceiros SIKUR** são entidades legais independentes, a **PRODESP**, reconhece expressamente por meio deste instrumento que: a **SIKUR** não poderá ser considerada responsável perante a **PRODESP**, Cliente ou demais quaisquer outros terceiros por: (a) quaisquer ações ou omissões dos **Parceiros SIKUR**, (b) qualquer descumprimento do(s) Contrato(s) de Operacionalização do Acordo; (c) qualquer violação à lei de licitações ou quaisquer outras leis, políticas de uso e termos de serviço da **SIKUR** aplicáveis; (d) quaisquer produtos e serviços adicionais fornecidos pelos **Parceiros SIKUR**. Conforme já determinado neste instrumento, os **Parceiros SIKUR** estabelecerão seus próprios preços e condição de pagamento a **PRODESP** para os produtos e serviços oferecidos por eles.
- 6.3. Os **Parceiros da SIKUR** não poderão vincular ou assumir obrigações em nome ou por conta da **SIKUR** de qualquer forma, seja através do(s) Contrato(s) de Operacionalização do Acordo ou qualquer outro documento.
- 6.4. No que diz respeito às obrigações contratuais e limitação de responsabilidades, aplicar-se-á a Legislação Brasileira.



9/11

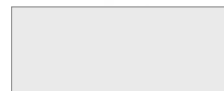
Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

FABIO FISCHER
DE AGUIAR



PDCAP202209597A





PRO.00.7881

VII – SIGILO

- 7.1. As partes estão obrigadas a manter sigilo absoluto em relação aos dados e informações obtidas de qualquer forma ou fornecidas pela parte que as divulgar, e se comprometem a não divulgar, copiar, fornecerá, nem mencionar as referidas informações a terceiros, bem como a qualquer pessoa direta ou indiretamente relacionada à parte que as receber durante a vigência deste Acordo e após seu término por **20 (vinte) anos**, uma vez que tais informações pertencem exclusivamente à parte que as divulgarem.

VIII – 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, seus herdeiros e sucessores, a qualquer título, tanto universal quanto singular.
- 8.3. Este Acordo somente poderá ser alterado através de um aditamento assinado pelas 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 da referida parte, a qualquer tempo, de exigir o cumprimento das provisões e/ou exercer de seus direitos.



10/11

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 – Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

FABIO FISCHER
DE AGUIAR



PDCAP202209597A





PRO.00.7881

IX – 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 contratadas, as partes celebram este ACORDO em 2 (duas) vias de igual teor, na presença das testemunhas abaixo.

Taboão da Serra, 18 de fevereiro de 2022.

Douglas Viudez
Diretor de Operações

Carlos André de Nêma de Arruda
Diretor Presidente

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

FABIO FISCHER
DE AGUIAR:

Assinado digitalmente por FABIO FISCHER DE AGUIAR:
DN: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB, OU=RFB e-CPF A1, OU=(EM BRANCO), OU=videoconferencia, CN=FABIO FISCHER DE AGUIAR
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização: sua localização de assinatura aqui
Data: 2022-02-15 18:22:48
Foxit Reader Versão: 9.6.0

SIKUR - MIRABILIS CORPORATION

Testemunhas:

CRISTIANO
KRUGER IOP

Assinado digitalmente por CRISTIANO
KRUGER IOP
DN: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB, OU=RFB e-CPF A1, OU=(EM BRANCO), OU=videoconferencia, CN=CRISTIANO KRUGER IOP
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização: sua localização de assinatura aqui
Data: 2022-02-15 18:45:12
Foxit Reader Versão: 9.6.0

Eliseu Ventura Laia
Matr. 15729-6
Analista Suporte Gestão
GSC



11/11

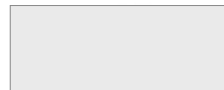
Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br



Autenticado com senha por ELISEU VENTURA LAIA - Analista Suporte Gestão / GSC - 16/03/2022 às 14:06:24.
Documento Nº: 36939507-1997 - consulta à autenticidade em
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/signaex/public/app/autenticar?n=36939507-1997>



PDCAP202209597A



PRO.00.7881

ANEXO I
TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO
(Contratos)

CONTRATANTE: Cia. de Processamento de dados do Estado de São Paulo - PRODESP

CONTRATADO: Sikur - Mirabilis Corporation

CONTRATO Nº PRO.00.7881

OBJETO: Acordo de Produtos e Serviços Desenvolvidos na Tecnologia Sikur

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

- 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;
- 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;
- 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;
- 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);
- é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

- O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;
- 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, 18 de fevereiro de 2022.

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO / ENTIDADE:

Nome: Carlos André de Maria de Arruda

Cargo: Diretor Presidente

CPF:

Carlos André de Maria de Arruda
Diretor Presidente

1/7

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

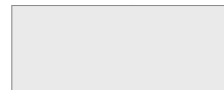


FABIO FISCHER
DE AGUIAR



PDCAP202209597A





PRO.00.7881

RESPONSÁVEIS PELA AUTORIZAÇÃO DO ACORDO:

Nome: Carlos André de Maria de Arruda

Cargo: Diretor Presidente

CPF:



Assinatura:

Carlos André de Maria de Arruda
Diretor Presidente

Nome: Murilo Mohring Macedo

Cargo: Diretor de Serviços ao Cidadão

CPF:



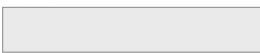
Assinatura:

Murilo Mohring Macedo
Diretor de
Serviços ao Cidadão

Nome: Izabel Camargo Lopes Monteiro

Cargo: Diretora Administrativa e Financeira

CPF:



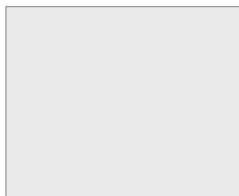
Assinatura:

Izabel Camargo Lopes Monteiro
Diretora Administrativa e Financeira

Nome: Douglas Viudez

Cargo: Diretor de Operações

CPF:



Assinatura:

Douglas Viudez
Diretor de Operações



2/7

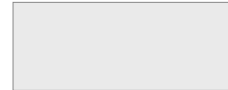
Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

FABIO FISCHER
DE AGUIAR



PDCAP202209597A





PRO.00.7881

RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O ACORDO:

Pelo Contratante: COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE
SÃO PAULO - PRODESP

Nome: Carlos André de Maria de Almeida

Cargo: Diretor Presidente

CPF: [Redacted]

Assinatura: [Redacted]
Carlos André de Maria de Almeida
Diretor Presidente

Nome: Douglas Viudez

Cargo: Diretor de Operações

CPF: [Redacted]

Assinatura: [Redacted]
Douglas Viudez
Diretor de Operações



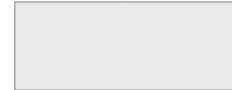
3/7

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

FABIO
FISCHER DE
AQUAR



PDCAP202209597A



PRO.00.7881

Pela Contratada: SIKUR - MIRABILIS CORPORATION

Nome: Fabio Fischer de Aguiar

Cargo: CEO

CPF: [REDACTED]

**FABIO FISCHER DE
AGUIAR:**

Assinado digitalmente por FABIO FISCHER DE AGUIAR:
DN: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=[REDACTED] OU=Secretaria da
Receita Federal do Brasil - RFB, OU=RFB e-CPF A1, OU=(EM
BRANCO), OU=videoconferencia, CN=FABIO FISCHER DE AGUIAR:
[REDACTED]
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização: sua localização de assinatura aqui
Data: 2022-02-15 18:36:25
Foxit Reader Versão: 9.9.0

Assinatura: [REDACTED]

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____



4/7

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br



Autenticado com senha por ELISEU VENTURA LAIA - Analista Suporte Gestão / GSC - 16/03/2022 às 14:06:24.
Documento Nº: 36939507-1997 - consulta à autenticidade em
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=36939507-1997>



PDCAP202209597A



PRO.00.7881

ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:

Nome: _____
Cargo: _____
CPF: _____
Assinatura: _____

Não se aplica por tratar-se de Acordo



5/7

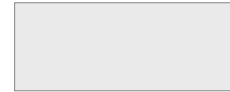
Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

FABIO
FISCHER DE
AGUIAR



PDCAP202209597A

Prodesp



PRO.00.7881

GESTOR(ES) DO CONTRATO:

Nome: WAINE TONIOLLO

Cargo: ANALISTA DE NEGÓCIOS E TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO

CPF: [REDACTED]

Assinatura: [REDACTED]



6/7

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

FABIO
FISCHER DE
AGUIAR



PDCAP202209597A



PRO.00.7881

DEMAIS RESPONSÁVEIS: Tipo de ato sob sua responsabilidade:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

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



7/7

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 – Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

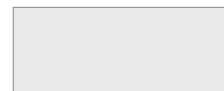
FABIO
FISCHER DE
AGUIAR



Autenticado com senha por ELISEU VENTURA LAIA - Analista Suporte Gestão / GSC - 16/03/2022 às 14:06:24.
Documento Nº: 36939507-1997 - consulta à autenticidade em
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=36939507-1997>



PDCAP202209597A



PRO.00.7881

ANEXO II

TABELA DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Os valores apresentados na Tabela de Produtos e Serviços contemplam todos componentes necessários para uso dos programas e recursos de processamento, não cabendo a **PRODESP** arcar com ônus adicionais a outros fabricantes dos ambientes tecnológicos (nuvem), respeitadas as características técnicas e de infraestrutura de cada projeto / demanda a serem definidas pela área demandante da **PRODESP** quando da elaboração dos respectivos requisitos técnicos nas contratações finais.

Moeda	Meses	Família	Nome do Produto	Part Number	Preço	Tipo de Licença
Dolar	36	Connect	Connect Unitário - Infra / Ambiente tecnológico (IaaS)	S-CON 1.1	11.903,00	Definido pela Aquisição
Dolar	12	Connect	Connect Unitário - Maintenance Cloud (SaaS)	S-CON 1.2	47.880,00	Assinatura
Dolar	12	Connect	Connect Unitário - User Connect PRO (SaaS)	S-CON 1.3	224,56	Assinatura
Dolar	12	Connect	Connect Unitário - User Connect WEB (SaaS)	S-CON 1.4	161,36	Assinatura
Dolar	36	Connect	Connect Unitário - Infra / Ambiente Tec (IoT) (IaaS)	S-CON 1.5	1.662,50	Definido pela Aquisição
Dolar	12	Connect	Connect Unitário - Connect Hub (com gravação) (SaaS)	S-CON 1.6	20.301,12	Assinatura
Dolar	12	Connect	Connect Unitário - Connect Hub (sem gravação) (SaaS)	S-CON 1.7	1.915,20	Assinatura
Dolar	12	Connect	Connect Unitário - Connect Device (SaaS)	S-CON 1.8	29,69	Assinatura
Dolar	36	Connect	Connect Ilimitado - Infra / Ambiente tecnológico (IaaS)	S-CON 2.1	239.400,00	Definido pela Aquisição
Dolar	12	Connect	Connect Ilimitado - Cofre (SaaS)	S-CON 2.2	239.400,00	Assinatura
Dolar	12	Connect	Connect Ilimitado - Maintenance Cloud (SaaS)	S-CON 2.3	427.500,00	Assinatura
Dolar	12	Connect	Connect Ilimitado - User (SaaS)	S-CON 2.4	3.830.400,00	Assinatura
Dolar	36	ID	ID Unitário - Infra / Ambiente tecnológico (IaaS)	S-ID1.1	21.280,00	Definido pela Aquisição
Dolar	12	ID	ID Unitário - Maintenance Cloud (SaaS)	S-ID1.2	239.400,00	Assinatura
Dolar	12	ID	ID Unitário - User (SaaS)	S-ID1.3	0,57	Assinatura
Dolar	36	ID	ID Ilimitado - Infra / Ambiente tecnológico (IaaS)	S-ID2.1	30.923,00	Definido pela Aquisição
Dolar	12	ID	ID Ilimitado - Instância (SaaS)	S-ID2.2	179.550,00	Assinatura

1/2

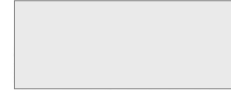
Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

FABIO
FISCHER DE
AGUIAR



PDCAP202209597A





PRO.00.7881

Dolar	12	ID	ID Ilimitado - Maintenance Cloud (SaaS)	S-ID2.3	359.100,00	Assinatura
Dolar	12	ID	ID Ilimitado - User (SaaS)	S-ID.2.4	2.234.400,00	Assinatura
Dolar	36	Messenger	Messenger UNI - Infra / Ambiente tecnológico (IaaS)	S-MEN 1.1	21.280,00	Definido pela Aquisição
Dolar	12	Messenger	Messenger UNI - Maintenance Cloud (SaaS)	S-MEN 1.2	239.400,00	Assinatura
Dolar	12	Messenger	Messenger UNI - User (SaaS)	S-MEN 1.3	58,89	Assinatura
Dolar	36	Messenger	Messenger ILIM - Infra / Ambiente tecnológico (IaaS)	S-MEN 2.1	30.923,00	Definido pela Aquisição
Dolar	12	Messenger	Messenger ILIM - Instância (SaaS)	S-MEN 2.2	179.550,00	Assinatura
Dolar	12	Messenger	Messenger ILIM - Maintenance Cloud (SaaS)	S-MEN 2.3	359.100,00	Assinatura
Dolar	12	Messenger	Messenger ILIM - User (SaaS)	S-MEN 2.4	638.400,00	Assinatura



FABIO FISCHER
DE AGUIAR

2/2

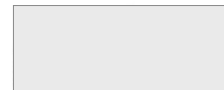
Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br



Autenticado com senha por ELISEU VENTURA LAIA - Analista Suporte Gestão / GSC - 16/03/2022 às 14:06:24.
Documento Nº: 36939507-1997 - consulta à autenticidade em
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/signaex/public/app/autenticar?n=36939507-1997>



PDCAP202209597A



PRO.00.7881

ANEXO III

Serviços de Suporte Técnico e SLA

Os Serviços de Suporte Técnico e Manutenção dos Produtos estarão sujeitos aos seguintes termos e condições, ratificada no link: <https://www.sikur.com/pt/documentos/>.

O suporte da **SIKUR** fornece assistência técnica especializada, em todo o mundo, com profissionais altamente experientes e comprometidos com a satisfação do cliente. Nossos engenheiros de suporte altamente qualificados têm conhecimento abrangente sobre nossas diferentes soluções. A **SIKUR**, como fabricante, é responsável pelo suporte Nível 3 (bugs, update e upgrade). O suporte nível 1 e 2 são de responsabilidades das Revendas e Integradores que o **SIKUR** possui em cada região e estão descritas, em linha geral, abaixo:

A excelência no suporte ao cliente vai além de apenas fornecer respostas técnicas. Nossa meta é oferecer a experiência de usuário mais positiva possível fornecendo as ferramentas mais eficientes para que você encontre respostas de maneira rápida, eficiente e independente para a maioria das dúvidas, tudo ao alcance dos seus dedos.

Políticas de suporte da SIKUR

Abaixo, apresentamos uma visão geral dos serviços de suporte da **SIKUR** que oferecemos quando você adquire um programa de suporte e de como utilizar as diferentes ferramentas fornecidas para lhe proporcionar a experiência mais positiva. Toda documentação técnica, e suas respectivas atualizações, sempre fica disponível ao cliente contendo todas as informações durante todo o período do contrato.

Processo de solicitação de serviço

Etapas

Etapas
Atribuímos um canal de atendimento para abertura dos chamados técnicos. Nesse canal, gera-se um ticket para que nossa equipe priorize e acompanhe todas as solicitações de serviço até a resolução e também que você obtenha uma atualização do status da sua solicitação de serviço por meio deste canal.

Etapas

Todas as solicitações de serviço recebem um nível de gravidade e são colocadas em uma fila para que sejam processadas pelo próximo engenheiro de suporte disponível. O engenheiro de suporte assume o controle da sua solicitação de serviço e a analisa cuidadosamente até chegar a uma resolução satisfatória.

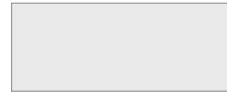


1/5
Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

FABIO
FISCHER DE
AGUIAR



PDCAP202209597A



PRO.00.7881

Etapa três

O engenheiro de suporte ao receber o ticket, havendo necessidade, coleta informações adicionais necessárias para determinar a estratégia de ação apropriada. Isto, talvez, exija que o engenheiro recrie o problema, trabalhe com nossa equipe de desenvolvimento e ajude você com a configuração do software.

Etapa quatro

Se o engenheiro de suporte e a equipe de desenvolvimento determinarem que o problema é um defeito no produto, um número de identificação do defeito e um nível de prioridade serão atribuídos ao problema. Se o defeito tiver alta prioridade e um hotfix estiver planejado, o engenheiro de suporte o avisará da disponibilidade do hotfix.

Registro de uma solicitação de serviço

Antes de criar uma solicitação de serviço, é recomendável analisar estas dicas úteis:

- Consulte a ajuda on-line incluída com o produto.
- Verifique a documentação do produto.
- Consulte as notas de versão e as soluções da Base de conhecimento para autoatendimento em nosso portal de suporte.
- Consulte o fórum da comunidade do produto, se disponível.
- Tente verificar se o problema pode ser reproduzido.
- Verifique se o problema ocorre isoladamente em uma ou mais máquinas.
- Observe mudanças recentes em seu sistema e em seu ambiente.
- Verifique a versão do software e os detalhes do ambiente, como sistema operacional, banco de dados etc.
- Verifique o rótulo de serviço da solução (quando aplicável).
- Verifique o número da licença do seu produto, porque, para determinados produtos, nós pedimos o número da sua licença.
- Verifique a descrição do problema, incluindo a frequência com que ele ocorre, as mensagens de erro e quaisquer atividades de solução de problemas.
- Reúna todas as capturas de tela relevantes, relatórios de serviço técnico, arquivos de registro e registros de rastreamento (quando aplicáveis).

Entre em contato com o suporte para registrar uma solicitação de serviço

Para obter a resposta mais rápida, registre sua solicitação de serviço por meio da ferramenta padrão. Para a abertura do chamado a equipe de suporte do cliente usará a Ferramenta disponibilizada pelo **SIKUR**. O suporte é fornecido em Português e Inglês.



2/5
Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

FABIO FISCHER
DE AGUIAR



PDCAP202209597A



PRO.00.7881

Níveis de gravidade e tempos de resposta de solicitações de serviço

Um nível de gravidade de 1 a 4 é atribuído a todas as solicitações de serviço com base no impacto sobre seus negócios. Determina-se o nível de gravidade inicial ao abrir uma solicitação de assistência. Os níveis de gravidade podem ser alterados após o contato inicial e a avaliação do problema pelo engenheiro de suporte da SIKUR, desde que o Cliente esteja de acordo.

A tabela a seguir define os níveis de gravidade e o tempo de resposta inicial esperado para o Suporte padrão e o Suporte 24x7:

- Suporte padrão disponível durante o horário comercial local
- Suporte 24x7 apenas para problemas de nível de gravidade 1

Nível de Gravidade	Descrição	Resposta inicial no Suporte Padrão	Resposta inicial no Suporte 24x7
Gravidade 1	Impacto crítico sobre os negócios: O uso de produtos na produção do cliente em um serviço empresarial principal, em aplicações importantes ou em sistemas críticos é interrompido ou tão severamente impactado que o cliente não consegue dar andamento no trabalho razoavelmente. Para problemas de Gravidade 1, o início do trabalho se inicia em até uma hora após a notificação, com a mais alta prioridade até que o Cliente tenha uma solução ou alternativa. Os recursos do cliente devem ser disponibilizados em situações de Nível de gravidade 1 e ele deve cooperar razoavelmente para ajudar a resolver o problema. Podem apresentar as seguintes características: → Interrupções do sistema ou situações de falha; → Perda ou corrupção de dados; → Funcionalidade crítica não disponível; → O software SIKUR não funciona (o cliente deve estar no local para solucionar o problema). Nota: Problemas de Gravidade 1 devem ser relatados por telefone.		Dentro de 1 hora



3/5
Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

FABIO FISCHER
DE AQUARI



Autenticado com senha por ELISEU VENTURA LAIA - Analista Suporte Gestão / GSC - 16/03/2022 às 14:06:24.
Documento Nº: 36939507-1997 - consulta à autenticidade em
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/signaex/public/app/autenticar?n=36939507-1997>



PDCAP202209597A

Gravidade 2	Impacto significativo sobre os negócios: Recursos importantes do produto estão indisponíveis e não há soluções alternativas aceitáveis. A implementação ou o uso na produção dos produtos da SIKUR pelo Cliente em um serviço empresarial importante, aplicações importantes ou sistemas críticos funciona com recursos limitados ou encontra-se instável, com interrupções periódicas. O software pode estar em operação, mas com severas restrições. Podem apresentar as seguintes características: → Erro ou falha do produto, forçando uma reinicialização ou recuperação; → Desempenho severamente comprometido; → A funcionalidade está indisponível, mas o sistema é capaz de funcionar com restrições.	Dentro de 2 horas em horário comercial	
Gravidade 3	Impacto mínimo sobre os negócios: Recursos do produto estão indisponíveis, mas há uma solução alternativa e a maioria das funções do software ainda pode ser utilizada. Pequena falha em função/recurso que é fácil para o Cliente contornar ou evitar. O trabalho do cliente sofre perdas mínimas de funcionalidade operacional. Podem apresentar as seguintes características: → Mensagem de erro que apresenta uma solução; → Degradação mínima sobre o desempenho; → Comportamento incorreto do produto com impacto reduzido; → Perguntas sobre funcionalidade ou configuração do produto durante a implementação. O Nível 3 é a configuração de nível de gravidade padrão.	Dentro de 4 horas em horário comercial	





PRO.00.7881

Gravidade 4	Impacto nominal sobre os negócios: Um problema ou questão de menor relevância, que não afeta a função do software. Por exemplo, uma solicitação de informações sobre como usar um determinado recurso, uma pergunta geral ou solicitações de documentação ou aprimoramento. Podem apresentar as seguintes características: → Solicitações gerais de orientação sobre o uso do produto; → Esclarecimentos sobre documentação do produto ou notas de versão; → Solicitação de aprimoramento do produto.	Dentro de 1 dia útil em horário comercial	
--------------------------------------	---	--	--

Gerenciamento de solicitação de serviço existente

Fechamento de uma solicitação de serviço

As solicitações de serviço permanecem em aberto até que a resolução do problema seja sanada a contento do Cliente. Exceções a essa política se aplicam a solicitações de serviço para aprimoramentos e defeitos de produto. Todas as solicitações serão realizadas através de ferramenta disponibilizada pela SIKUR.

Reabertura de uma solicitação de serviço

Solicitações de serviços fechadas podem ser reabertas no prazo de 30 dias da data de fechamento. Após este período será criada uma nova solicitação de serviço com um link para a original, na seção "Minha solicitação de serviço" do Portal de Suporte.

Diretrizes de atendimento de segundo nível

É possível aumentar a gravidade de uma solicitação de serviço pela ferramenta on-line Solicitação de Serviço ou contactar por telefone com um gerente de suporte.

Com base na solicitação, o gerente de suporte avaliará a solicitação de serviço e criará um plano de ação. Se não estiver satisfeito com o plano ou com o andamento do caso após a implementação do plano, o Diretor de Suporte Técnico poderá ser contactado para analisar a solicitação de serviço em conjunto com o gerente de suporte e determinará se ações diferentes ou adicionais são necessárias.



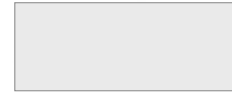
5/5

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

FABIO
FISCHER DE
AGUIAR



PDCAP202209597A



PRO.00.7881

ANEXO IV

DEFINIÇÕES E POLÍTICAS DE COMERCIALIZAÇÃO

Os Produtos e Serviços da **SIKUR** estarão sujeitos às condições apresentadas a seguir e disponível no link: <https://www.sikur.com/pt/documentos/>.

Definições

A **SIKUR** entende por:

- PRESTADOR DE SERVIÇOS:** é o próprio fabricante **SIKUR** ou o **PARCEIRO**, vencedor do certame licitatório que operacionalizará este Acordo.
- Entende-se por **CLIENTE**, a entidade **PRODESP** ou órgãos definidos no item 1.7 deste Acordo.
- NUVEM PRIVADA** é o modelo sob demanda em que os serviços e a infraestrutura de computação em nuvem são hospedados de maneira privada, ou seja, sob a subscrição, responsabilidade e soberania da empresa **CONTRATANTE - PRODESP** ou **CLIENTE**. Pode ser um ambiente on-premise, em Data Center da **PRODESP** ou do **CLIENTE**, ou ainda, em um provedor terceiro externo que cria uma partição exclusiva para o **CONTRATANTE**. Neste caso, somente a **PRODESP** terá acesso ao Servidor.
- NUVEM PÚBLICA** é onde Servidor pode ser utilizado por vários provedores.

Descrição dos Serviços

O objeto deste contrato é a prestação de serviços relacionados ao fornecimento e manutenção do software **SIKUR**, bem como disponibilizar o ambiente tecnológico para processamento das informações, obrigando ambas as partes a observar os termos deste contrato.

- O serviço consiste na disponibilização de meios de comunicação segura entre usuários cadastrados para utilização do software **SIKUR**, com capacidade de armazenamento de até 2GB por usuário, envio de mensagens de até 20MB, criação, edição e compartilhamento de documentos de até 50MB, compartilhamento de pastas e online bate-papo.



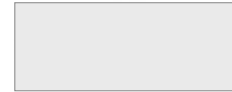
1/5

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

FABIO FISCHER
DE AGUIAR.



PDCAP202209597A



PRO.00.7881

- b) Cada CLIENTE deverá ter capacidade de armazenamento de até 2GB. Se isso for excedido, o PRESTADOR DE SERVIÇO deverá notificar o usuário para comprar mais capacidade.
- c) Quando no Sikur Cloud, os serviços prestados garantem a inviolabilidade do conteúdo das mensagens trocadas entre os utilizadores do serviço através da tecnologia de encriptação extrema, bem como o acesso restrito aos seus ficheiros armazenados. Na prestação do serviço no modelo Private Cloud, é facultado ao CLIENTE dispor da funcionalidade Auditoria, onde é possível abrir os conteúdos das mensagens para cumprimento e auditoria pelas regras e processos organizacionais do cliente, que são os únicos responsáveis pelo bom manejo dessa informação.
- d) O conteúdo das mensagens trocadas não ficará em poder do PRESTADOR DE SERVIÇO, mas sim em um servidor, que deverá ser "hospedado em nuvem" (sistema de Cloud Computing), sendo que o PRESTADOR DE SERVIÇO não terá acesso ao conteúdo dos dados criptografados. Dependendo do modelo de negócio citado no item (e), o CLIENTE deve estar atento ao recurso de Auditoria, que afeta a confidencialidade e a posse dos dados conforme mencionado na cláusula acima.
- e) Windows Azure é o serviço em nuvem utilizado pela SIKUR para processamento da plataforma ID e Messenger e, se necessário, poderá ser substituído ou complementado.

Obrigações e Responsabilidades do PRESTADOR DE SERVIÇO

- a) O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá (i) enviar, por correio para o endereço fornecido pelo CLIENTE, o Token que possibilita o uso do programa; (ii) disponibilizar o software Sikur via www.sikur.com, no link para download; (iii) fornecer uma senha de acesso ao serviço.
- b) Caso a solicitação do CLIENTE ultrapasse 30 (trinta) Tokens, o prazo acima mencionado poderá ser redefinido a critério da PRESTADORA DE SERVIÇO.
- c) O CLIENTE receberá uma senha padrão, que deverá ser trocada no momento da ativação e mantida em sigilo, sendo de responsabilidade exclusiva do CLIENTE o uso e divulgação da senha a terceiros.
- d) Cada CLIENTE receberá 2 Tokens, um principal e um backup, e ambos devem ser ativados com a chave do usuário no primeiro uso. Depois disso, o Token primário é habilitado e o backup, que não está habilitado, deve ser mantido. Em caso de perda ou roubo do Token, o usuário pode entrar em contato com o suporte e solicitar o bloqueio do primário e a ativação do backup. No caso de danificar ou perder ambos, não há como acessar o conteúdo.



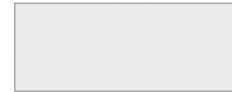
2/5

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

FABIO FISCHER
DE AGUIAR



PDCAP202209597A



PRO.00.7881

- e) Os dois tokens não funcionam ao mesmo tempo.
- f) O PRESTADOR DE SERVIÇO não tem acesso aos conteúdos em caso de caducidade, por qualquer motivo, dos dois Tokens.
- g) O conteúdo da mensagem é criptografado em sistema Cloud Computing com chave pública e o CLIENTE acessa o conteúdo com a chave privada que está no Token.
- h) O PRESTADOR DE SERVIÇO é responsável pelo suporte técnico dos dispositivos necessários à utilização dos serviços.
- i) O PRESTADOR DE SERVIÇO não está vinculado a qualquer serviço nos casos de perdas geradas pelo próprio CLIENTE, por terceiros, ou por falta de diligência e cumprimento das regras de manuseio de software e hardware.
- j) O PRESTADOR DE SERVIÇO não fornecerá os dados do CLIENTE a terceiros, exceto por ordem judicial. Em qualquer caso, no entanto, o PRESTADOR DE SERVIÇO ficará dispensado de fornecer informações sobre o conteúdo das mensagens, desde que não tenha tal acesso, de acordo com o sistema de correspondência virtual proposto.
- k) Conforme item (g), o conteúdo está em sistema Cloud Computing de forma criptografada, sendo acessado apenas com o Token que é fornecido ao CLIENTE no momento da execução, que são o Token primário e o backup.
- l) O PRESTADOR DE SERVIÇO assume a obrigação de cooperar com qualquer investigação policial ou processo judicial, fornecendo as informações disponíveis, quais sejam os números de série dos Tokens primários e de backup, e-mail cadastrado no Token, nome do grupo ou empresa (determinado pelo usuário no ato da compra), e também remetente, destinatário, data e hora de envio da mensagem.
- m) O PRESTADOR DE SERVIÇO não se responsabiliza pelo conteúdo armazenado pelo usuário, visto que tal conteúdo está TOTALMENTE ENCRIPADO. O acesso ao conteúdo é apenas com Token e senha.
- n) O PRESTADOR DE SERVIÇO assume a obrigação de fornecer ao CLIENTE os dados, informações e meios para proceder ao pagamento.
- o) O pagamento será liquidado no momento da execução. A Tabela Resumida em anexo a este acordo deverá conter os dados da execução do acordo.



3/5

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

FABIO FISCHER
DE AGUIAR



PDCAP202209597A

PRO.00.7881

- p) O PRESTADOR DE SERVIÇO não se responsabiliza (seja civil, criminal ou administrativo) pelo conteúdo das mensagens trocadas através do software SIKUR, nem pelo conteúdo armazenado pelo CLIENTE, visto que não tem acesso ao conteúdo das mensagens trocadas ou arquivos armazenados.
- q) Caso seja solicitada a realização do disposto acima, o PRESTADOR DE SERVIÇO emitirá laudo técnico neste sentido.
- r) O CLIENTE está ciente de que o acesso ao sistema só será possível por meio do Token.
- s) Em caso de perda, furto, roubo ou situações relacionadas que possam ocorrer com o Token, o CLIENTE não terá acesso às informações e a todos os dados.
- t) O CLIENTE não terá acesso na ocorrência de caso de fortuito ou força maior.
- u) De acordo com as premissas acima, não se aplicará qualquer indenização, material ou por danos morais, nem por danos, lucros cessantes e prejuízo pecuniário.
- v) O PRESTADOR DE SERVIÇO não se responsabiliza pela perda de dados, conteúdo, arquivos, mensagens do usuário do software.

Obrigações e Responsabilidades do CLIENTE

- a) O CLIENTE assume a obrigação de fornecer dados confiáveis sobre si mesmo no momento do preenchimento do formulário de cadastro, sob pena de ter os serviços suspensos imediatamente após a constatação de violação deste item, bem como de manter seus dados atualizados.
- b) O PRESTADOR DE SERVIÇO não será responsável no caso de o CLIENTE preencher os dados de forma errada de propósito.
- c) O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá tomar todas as precauções para se certificar da idoneidade do CLIENTE no momento da assinatura do contrato; entretanto, caso o CLIENTE utilize terceiros para executar o contrato, o PRESTADOR DE SERVIÇO não será responsável.
- d) O PRESTADOR DE SERVIÇO não será responsável caso o CLIENTE dê ou empreste o Token a terceiros.



FABIO FISCHER
DE AGUIAR

4/5

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br



PDCAP202209597A



PRO.00.7881

- e) O CLIENTE compromete-se a cumprir, na forma, local e prazo acordados, as obrigações aqui pactuadas, nomeadamente o pagamento relativo à prestação de serviços, sob pena de não cumprindo, mediante notificação por correio, ocorrer a suspensão dos serviços e ter as suas mensagens apagadas na forma regulamentada por este instrumento.
- f) O CLIENTE assume total responsabilidade civil e criminal pelo conteúdo das mensagens enviadas.

Duração da Contratação

- a) Após o vencimento da contratação, independentemente do motivo, caso o CLIENTE não renove o contrato, o seu uso ficará liberado por mais 45 (quarenta e cinco) dias, habilitado para envio e recebimento de mensagens, a fim de propiciar novas negociações com o PRESTADOR DE SERVIÇOS. Após este período o CLIENTE terá mais 45 (quarenta e cinco) dias para baixar os arquivos para o computador, e por 9 (nove) meses (totalizando 1 ano) o conteúdo criptografado ficará armazenado na nuvem.
- b) Caso o CLIENTE não tenha interesse em armazenar o conteúdo na duração e forma acima mencionados, o CLIENTE deverá solicitar ao PRESTADOR DE SERVIÇO a exclusão do conteúdo.
- c) Se após o período de 12 (doze) meses mencionado no item (a), o CLIENTE não reativar o serviço, o conteúdo será excluído permanentemente, sem prévio aviso.
- d) O CLIENTE poderá desistir da execução deste contrato no prazo de 7 (sete) dias após o aceite, sendo os valores pagos integralmente devolvidos.
- e) Caso o CLIENTE rescinda a contratação durante sua vigência, após o prazo estabelecido no item (d), o CLIENTE receberá de volta 20% (vinte) do valor proporcional ao término do contrato, não recebendo o valor referente aos meses de serviços já prestados.
- f) O CLIENTE que violar as condições deste Anexo durante sua vigência não terá o benefício previsto no item (a).
- g) Uma vez que o pagamento tenha sido feito pelo período de 12 (doze) meses, o CLIENTE terá o direito de usar o Token a seu critério.



FABIO FISCHER DE
AGUIAR:

5/5

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br



PDCAP202209597A

