

ACORDO

ACORDO – PRO.00.8648

ACORDO que entre si celebram a Fabricante **INTERSYSTEMS DO BRASIL LTDA.**, com sede em São Paulo, no Estado de São Paulo, na Praça Professor José Lannes, 40 – 11º andar, inscrito (a) no CNPJ sob o nº 00.233.883/0001-80, doravante denominada “**INTERSYSTEMS**”, 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, inscrita no CNPJ sob o nº 62.577.929/0001-35, doravante denominada “**Prodesp**”.

I – OBJETO

1.1. Este Acordo estabelece as condições entre a **Prodesp** e a **INTERSYSTEMS** para viabilizar possível contratação futura, pela Prodesp, através de Parceiro autorizado da **INTERSYSTEMS** para o fornecimento dos produtos e serviços especificados no Anexo IV (“Produtos e Serviços”), de propriedade da **INTERSYSTEMS** ou por ela licenciados.

1.1.1 Os Produtos e Serviços especificados no Anexo IV, contratados pela **Prodesp**, compreendem aqueles classificados nas seguintes categorias (“famílias”):

- (a) Licença de Uso de Programa de Computador on premise;
- (b) Subscrição de Licenças (SaaS);
- (c) Manutenção das soluções ofertadas;
- (d) Suporte Técnico Especializado nas soluções ofertadas;
- (e) Serviços Profissionais especializados aos Produtos deste Acordo.

1.1.2 Os termos e condições de produtos e de suporte da **INTERSYSTEMS** estão descritos no Anexo I, item 2 e serão aplicáveis de acordo com o estabelecido no Termo de Confirmação.

1.2. 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.

- 1.3. A contratação estabelecida entre a **Prodesp** e os Parceiros **INTERSYSTEMS** observará a legislação aplicável e será regida por termos e condições próprios negociados diretamente entre Prodesp e os Parceiros, incluindo aquelas relativas:
- (a) à garantia dos Produtos e Serviços licenciados;
 - (b) às condições de suporte técnico e SLA;
 - (c) atender as leis e boas práticas relacionadas à privacidade, proteção de dados e segurança da informação;
 - (d) à implementação dos Produtos e Serviços;
 - (e) às condições e prazo de pagamento; e/ou
 - (f) às disposições específicas para o licenciamento dos Produtos e Serviços.
- 1.4. Os Produtos e Serviços discriminados neste Acordo serão contratados por meio de instrumento(s) específico(s), denominado(s) Contrato(s) de Operacionalização do Acordo ("Contratos de Operacionalização"), a serem assinados entre Parceiros, Distribuidores ou Revendedores da **INTERSYSTEMS** e a **Prodesp**, nos termos da Lei Federal nº 13.303 de 30 de junho de 2016 e suas alterações.
- 1.5. A qualquer tempo, durante a vigência do Acordo, a **INTERSYSTEMS** poderá alterar seu modelo de negócio ou políticas referentes ao fornecimento de licenças e/ou serviços. As Partes desde já reconhecem e concordam que tais alterações não impactarão os Termos de Confirmação vigentes.
- 1.6. A utilização dos Produtos e Serviços pela **Prodesp** contará com a prestação de serviços, pela própria **Prodesp**, à Administração Pública do Estado de São Paulo, assim entendida como o conjunto de órgãos e entidades vinculadas ao Governo do Estado de São Paulo, incluindo secretarias, autarquias, fundações, empresas públicas, sociedades de economia mista e suas subsidiárias, e Municípios do Estado de São Paulo, doravante entendidos como "Clientes", não se restringindo ao estado de São Paulo, sendo possível o fornecimento desses produtos e serviços para outros entes da federação, e empresas de caráter privado, desde que em conformidade legal.
- 1.6.1. Este Acordo não contempla produtos e/ou serviços não pertencentes à **INTERSYSTEMS**, ou que a **INTERSYSTEMS** não tenha exclusividade de fornecimento, disponibilizados em seu ambiente "Marketplace", bem como aquisição de hardwares, appliances, fornecimento de serviços profissionais característicos de alocação de mão de obra (banco de horas, pontos de função).
- 1.7. Integram o presente Acordo os seguintes anexos:
- Anexo I** – Definições e Políticas de Comercialização e Termos e Condições dos Produtos Aplicáveis;
 - Anexo II** – Suporte Técnico;
 - Anexo III** – Termo de Ciência e de Notificação - Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (Contratos);
 - Anexo IV** – Tabela de Produtos e Serviços.

- 1.8. A **Prodesp** poderá requerer condições adicionais para a entrega dos produtos e prestação dos serviços, por meio do(s) Contrato(s) de Operacionalização.

II – CONDIÇÕES COMERCIAIS

- 2.1. Os Produtos e Serviços da **INTERSYSTEMS** especificados no Anexo IV são oferecidos pelos Parceiros com condições comerciais específicas para a **Prodesp** e baseadas na colaboração estabelecida neste Acordo, que serão repassadas à Prodesp pelos Parceiros da **INTERSYSTEMS**. Os Produtos e Serviços terão seus preços definidos em dólares americanos (US\$), e serão convertidos em reais (R\$) pelos Parceiros, na forma discriminada no edital de licitação e nos instrumentos de contratação celebrados entre a Prodesp e os Parceiros, sem que disso resulte alteração nas políticas comerciais estabelecidas entre a **INTERSYSTEMS** e seus Parceiros.
- 2.1.1. Eventualmente, e a seu exclusivo critério, e com base em parâmetros comerciais específicos e bem definidos, a **INTERSYSTEMS** através dos seus parceiros comerciais, poderá ofertar cotação de câmbio abaixo do câmbio PTAX (venda), sempre com o objetivo de trazer a melhor oferta para a Prodesp.
- 2.2. Para os Produtos e Serviços da **INTERSYSTEMS** contemplados no Anexo IV deste instrumento, a **INTERSYSTEMS** ofertará o desconto conforme detalhado no Anexo I, item 1 a ser aplicado sobre todos os itens da Tabela de Produtos e Serviços, no momento da efetiva contratação, incluídos todos os tributos incidentes.
- 2.3. A Lista de Preços e todos os descontos ali refletidos especificam preços máximos dos produtos da **INTERSYSTEMS**. Os Parceiros da **INTERSYSTEMS** são responsáveis por apresentar suas 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. A **INTERSYSTEMS** não é e nem pode ser considerada responsável solidária ou subsidiária pelas propostas e/ou ofertas dos Parceiros.
- 2.3.1. Caberá ao Parceiro da **INTERSYSTEMS**, contratado pela Prodesp, recolher todos os impostos cabíveis, de acordo com a legislação vigente, sejam eles Federais, Estaduais ou Municipais. Não caberá à **INTERSYSTEMS** pagar tais impostos cabíveis ou cobrar da Prodesp e de seus Clientes quaisquer outras taxas ou emolumentos.
- 2.3.2. Os preços estabelecidos no Anexo IV refletem os preços que a **INTERSYSTEMS** fornecerá aos seus Parceiros, e são exclusivamente para uso em transações de revenda à Prodesp. Os preços finais para a Prodesp serão determinados exclusiva e independentemente pelos Parceiros.
- 2.4. A Tabela de Produtos e Serviços - Anexo IV contém informações da **INTERSYSTEMS** à época da assinatura do Acordo e poderão ser atualizadas monetariamente, mediante manifestação do **INTERSYSTEMS**, respeitada a periodicidade anual considerando como parâmetro o Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI) cumulado de 12 (doze) meses, calculado e divulgado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA).
- 2.4.1. Caso o arbitramento do reajuste exceda o índice acima indicado, deverá ser devidamente justificado e submetido a análise e anuência da **Prodesp**.

- 2.5. A Tabela de Produtos e Serviços deverá ser encaminhada por meio eletrônico (acordos.prodesp@sp.gov.br), no formato original da **INTERSYSTEMS** e no formato requisitado pela Prodesp (planilha Excel a ser apresentada durante a negociação deste Acordo).
- 2.6. Toda e qualquer atualização da Tabela de Produtos e Serviços, a que título for, deverá minimamente vir acompanhada de uma justificativa, um comparativo entre tabela nova e a anterior demonstrando os produtos e/ou serviços que foram inseridos ou removidos na nova lista, além do percentual (%) dos preços majorados ou reduzidos.
- 2.7. 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 a partir do seu recebimento, podendo rescindir este Acordo, sem ônus, caso seja comprovado desequilíbrio econômico na prestação do serviço aos seus clientes.
- 2.8. Caso a **INTERSYSTEMS** não envie tabela(s) de preço(s) atualizada(s), serão considerados os valores da última tabela recebida.
- 2.9. Em caso de qualquer tipo de questionamento por parte de órgãos de fiscalização ou auditoria aos quais a Prodesp se reporta, em relação aos preços estabelecidos com o presente Acordo, as partes acordam que a **INTERSYSTEMS** subsidiará a **Prodesp** com informações e esclarecimentos e até mesmo, emitirá declaração formal assinada, no sentido de demonstrar a vantajosidade dos preços ofertados na Tabela de Produtos e Serviços.
- 2.10. A **INTERSYSTEMS**, a seu exclusivo critério, poderá ofertar descontos adicionais para cada pedido de compra de qualquer produto ou serviço listado no Anexo IV, concedidos por meio do(s) Contrato(s) de Operacionalização realizado(s) pela **Prodesp**.
- 2.11. Havendo promoção oficial 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 na promoção, caso sejam menores que os preços faturados, a **Prodesp** pagará os da promoção.
- 2.12. Os serviços de Suporte Técnico inerentes aos produtos da **INTERSYSTEMS**, independente da região geográfica onde sejam executados, devem obedecer às SLAs (Service Level Agreement) identificadas no Anexo II **como Worldwide Response Center (WRC)**, conforme os termos e condições de cada produto licenciado.
- 2.13. Sempre que requisitado pela **Prodesp**, a **INTERSYSTEMS** deverá disponibilizar documentação técnica atualizada dos produtos, incluindo licenciamento e funcionalidades, que poderão ser disponibilizados por meio de links na internet.
- 2.14. Os produtos e serviços que integram o Anexo IV - Tabela de Produtos e Serviços, objeto deste Acordo, durante a vigência e 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 90 (noventa) dias corridos, sem custo adicional.
- 2.15. Durante a vigência do Acordo, a **INTERSYSTEMS** ou responsável deverá limitados aos termos do quanto descrito nas cláusulas 2.15.1 e 2.15.2 abaixo, ministrar treinamentos anuais durante a vigência deste Acordo, de forma presencial ou à distância, em horários e

datas mutuamente acordados, sem ônus adicional para a **Prodesp**, conforme razoavelmente necessário, para orientação, entendimentos e esclarecimentos das aplicabilidades das suas tecnologias no(s) ambiente(s) da **Prodesp**, uso em projetos, arquitetura, “sizings”, “tunning”, uso correto dos seus produtos, tabelas de preços, nomenclaturas, licenciamentos, entre outros.

2.15.1. A **INTERSYSTEMS** fornecerá 4 Workshops denominado **InterSystem Day** (nos temas de interesse relacionados aos produtos e serviços deste Acordo.

2.15.2. Também deverão ser fornecidos 4 “vouchers” individuais, pessoais e intransferíveis e para profissionais previamente indicados pela **Prodesp** de treinamento em grupo aberto a depender da necessidade, com direito às provas para obtenção de certificação das tecnologias da **INTERSYSTEMS** conforme trilhas de treinamento oficiais vigentes à época da assinatura do instrumento de operacionalização deste Acordo.

2.15.3. Também poderão ser fornecidos treinamentos por meio da plataforma de e learning d a **INTERSYSTEMS** especificamente para o domínio **Prodesp**, ou sejam treinamentos que estejam liberados de forma pública e sem custo diretamente na plataforma da **INTERSYSTEMS**.

2.16. O Parceiro deverá documentar e disponibilizar por meio eletrônico as contratações realizadas, datas, quantidades, descontos e demais informações pertinentes aos produtos e serviços contratados.

2.17. Na eventualidade de descontinuidade (fim de vida útil: EOL – End of Life e EOS – End of Support) dos produtos e serviços previstos neste Acordo, a **INTERSYSTEMS** deverá manter os serviços de atualização e suporte técnico 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.

2.18. A **INTERSYSTEMS** compromete-se a fomentar a inovação na **Prodesp**, promovendo o desenvolvimento e a implementação de soluções inovadoras que contribuam para a eficiência e modernização dos serviços públicos. Esse compromisso oferece à **Prodesp** a oportunidade de participar, sem incorrer em custos adicionais, aos atuais programas de inovação da **INTERSYSTEMS**.

2.19. Caberá à **Prodesp** implementar as novas versões de cada produto eventualmente disponibilizadas pelos Parceiros, sob pena de descontinuidade da prestação dos serviços de suporte e manutenção conforme disposto nos Termos e Condições de cada Produto.

III – GARANTIAS E PROPRIEDADE INTELECTUAL

3.1. A **INTERSYSTEMS** 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 **INTERSYSTEMS** 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 **INTERSYSTEMS** 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.

- 3.2. Para qualquer descumprimento das garantias mencionadas no item 3.1, a **INTERSYSTEMS** se responsabilizará por reparar o software contratado ou trocar a chave da licença do software.
- 3.2.1. As garantias acima não se aplicam, especificamente a defeitos resultantes de acidentes, abuso, reparo, mau uso, 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.
- 3.3. O Acordo não transfere à **Prodesp** ou terceiros nenhum direito de propriedade intelectual ou tecnologia, seja da **INTERSYSTEMS** 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, exceto quando especificado em contrário neste Acordo. A tecnologia fornecida para uso por qualquer das Partes continuará como propriedade exclusiva de sua proprietária.
- 3.4. Na hipótese de terceiro ajuizar demanda contra a **Prodesp** alegando que um Produto ou Serviço da **INTERSYSTEMS** (ou por ela licenciados), adquirido sob este Acordo infringe patente ou direito autoral, a **INTERSYSTEMS** concorda em defender a **Prodesp** contra tal demanda, sob as condições de que a **Prodesp** imediatamente (i) notifique a **INTERSYSTEMS** por escrito da demanda, (ii) forneça as informações solicitadas pela **INTERSYSTEMS**, e (iii) permita que a **INTERSYSTEMS** controle, e com ela coopere, a condução da defesa e realização de acordo, incluindo-se esforços para mitigação de perdas. A **INTERSYSTEMS** não tem qualquer responsabilidade por reclamações baseadas, total ou parcialmente por (i) Produtos que não são da **INTERSYSTEMS**, itens não fornecidos pela **INTERSYSTEMS** 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 da **INTERSYSTEMS** quando tal reclamação pudesse ser evitada pelo uso de um release ou versão atual do Produto **INTERSYSTEMS**.

IV – PRAZO DE VIGÊNCIA

- 4.1. Este Acordo permanecerá em vigor por **5 (cinco) anos a partir de 26 de novembro de 2026**.
- 4.2. 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.
- 4.3. A rescisão deste Acordo não implicará no término ou rescisão dos produtos ou serviços contratados pelos instrumentos de operacionalização decorrentes deste Acordo.
- 4.4. Este Acordo será considerado extinto em caso de falência da **INTERSYSTEMS**, a partir da data do pedido de falência, conforme legislação aplicável.

V – SIGILO

- 5.1. As Partes estão obrigadas a manter sigilo absoluto em relação aos dados e informações obtidas de qualquer forma ou fornecidas pela outra Parte ou pela **Prodesp**, e não divulgará, copiará, fornecerá, nem mencionará as referidas informações a terceiros, bem como a qualquer pessoa direta ou indiretamente relacionada à Parte (exceto o Cliente) durante a vigência deste acordo e após seu término por 10 (dez) anos, uma vez que tais informações pertencem exclusivamente à Parte.

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**, terá que cumprir com toda e quaisquer leis de licitações aplicáveis do Brasil, de forma a contratar os produtos e/ou serviços da **INTERSYSTEMS** por meio de seus Parceiros.
- 6.2. Considerando que a **INTERSYSTEMS**, seus Parceiros, Distribuidores e Revendedores são entidades legais não relacionadas, à **Prodesp** por este instrumento expressamente reconhece que a **INTERSYSTEMS** não poderá ser considerada responsável perante a **Prodesp**, o Cliente ou qualquer terceiro por: (a) quaisquer ações ou omissões dos Parceiros, Distribuidores e Revendedores da **INTERSYSTEMS**, (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 Distribuidores ou Revendedores.
- 6.3. Nem os Distribuidores, nem os Revendedores poderão vincular ou assumir obrigações em nome ou por conta da **INTERSYSTEMS** 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**.

VII – DISPOSIÇÕES GERAIS

- 7.1. 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.
- 7.1.1. Em caso de conflito, divergência ou inconsistência entre as disposições deste Acordo e aquelas constantes em seus anexos, documentos referenciados, links eletrônicos ou políticas externas da Fabricante, prevalecerão sempre as disposições expressas neste Acordo.
- 7.2. A **INTERSYSTEMS** garantirá a seus Parceiros, Distribuidores e Revendedores que todo e qualquer Produto ou Serviço da **INTERSYSTEMS** comercializado, referido no presente instrumento, cumpra com a respectiva especificação contida na documentação que o acompanha.
- 7.3. Este Acordo obriga as partes e seus herdeiros e sucessores, a qualquer título, tanto universal quanto singular.

- 7.4. Este Acordo somente poderá ser alterado através de um aditamento assinado por ambas as partes.
- 7.5. 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.
- 7.6. 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.
- 7.7. 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 provisões e/ou exercer de seus direitos.

VIII – FORO

- 8.1. Este acordo será regido pela legislação brasileira, excluindo a aplicação da Convenção das Nações Unidas sobre Contratos de Compra e Venda Internacional de Mercadorias. As partes elegem o foro da cidade de Taboão da Serra para dirimir quaisquer dúvidas ou disputas decorrentes deste Acordo, com a renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que possa ser.

E, por estarem assim, justas e acordadas, as Partes celebram este ACORDO.

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

Gileno Gurjão Barreto

Diretor Presidente

CPF:

Ricardo Cezar de Moura Jucá

Diretor de Operações

CPF:

INTERSYSTEMS DO BRASIL LTDA

Carlos Alberto Marcicano

Administrador

CPF:

Validadora jurídica da Intersystems:

Daniella André Caverni Machado

CPF:

ANEXO I

Definições e Políticas de Comercialização

- 1) Os Produtos e Serviços da **INTERSYSTEMS** especificados neste instrumento, em conformidade com o **item 1.1.1**, terão seus preços definidos em US\$ (Dólar Norte Americano), com os impostos incidentes e serão convertidos em reais (R\$) pelos Parceiros, sendo que os descontos a seguir, a partir da assinatura deste Acordo (quadro abaixo), devem ser aplicados nas Tabelas de Produtos e Serviços - Anexo IV deste Acordo:

Nível	Volume de contratações (acumulativos)	Descontos sobre valores da Tabela de Produtos e Serviços
1	< 100.000 US\$	8%
2	de 100.000 a 300.000 US\$	14%
3	> 300.000 US\$	18%

Toda vez que o volume cumulativo de contratações atingir um novo nível de pontuação, o novo patamar de desconto será aplicado às contratações imediatamente subsequêntes, não cabendo qualquer efeito retroativo às contratações anteriormente realizadas.

A aplicação dos descontos cumulativos definidos no quadro acima será válida durante a vigência deste Acordo para toda e qualquer contratação, seja um pedido individual decorrente de um único projeto técnico ou do somatório de vários projetos.

- 2) Os Termos de Condições das Licenças e Suporte Técnico dos Produtos e Serviços da **INTERSYSTEMS** estão apresentados nos sites a seguir:

- a) Licenças e Suporte (EULSA - End User License and Support Agreement)

www.intersystems.com/EULSA

- b) Produtos IRIS

<https://www.intersystems.com/Product-Terms-IRIS-Cores>

<https://www.intersystems.com/Product-Terms-IRIS-User>

- c) Produtos HealthShare

www.intersystems.com/htc

ANEXO II

Suporte Técnico

Plataforma de Suporte - InterSystems Worldwide Response Center (WRC)

<https://www.intersystems.com/br/resources/supporting-your-business-matters/intersystems-worldwide-response-center-wrc-4/>

Níveis de Severidades:

- a) **CRISE: Atenção 24 horas e prioridade corporativa**
Notificação imediata para todos os gerentes sêniores cabíveis
- b) **ALTA: Solução necessária no mesmo dia**
Notificação automatizada imediata para a gerência sênior
- c) **MÉDIA: Solução necessária na mesma semana**
Notificação automatizada imediata para a gerência do WRC

Os clientes podem fazer login e acompanhar o andamento das solicitações usando o WRC Direct, serviço de suporte baseado na web. O WRC Direct permite:

- Abrir novas solicitações
- Ver todas as ações de investigação
- Adicionar informações e comentários sobre uma solicitação
- Consultar informações estatísticas sobre o seu histórico de chamadas de suporte
- Encerrar solicitações e enviar comentários sobre o processo de suporte
- Analisar arquivos de patch adhoc
- Monitorar solicitações de alteração de software
- Baixar versões atuais de produtos
- Participar em testes de campo

Sites relevantes para consultas:

- a) **WRC Direct**
wrc.InterSystems.com
- b) **Comunidade de Desenvolvedores**
community.InterSystems.com
- c) **Serviços Educacionais**
learning.InterSystems.com

ANEXO III
Termo de Ciência e de Notificação – Tribunal de Contas do Estado de São Paulo
(Contratos)

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

Contratado: Intersystems do Brasil Ltda

Contrato n.º PRO.00.8648

Objeto: Acordo de Fornecimento de Produtos e Serviços da Intersystems.

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 Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (<https://doe.tce.sp.gov.br/>), 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 e interessados estão cadastradas no módulo eletrônico do “Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP”, nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº 01/2024, conforme “Declaração(ões) de Atualização Cadastral” anexa (s);
- e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

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

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:

Nome: Gileno Gurjão Barreto

Cargo: Diretor Presidente

CPF:

RESPONSÁVEIS PELA AUTORIZAÇÃO DO ACORDO:

Nome: Gileno Gurjão Barreto

Cargo: Diretor Presidente

CPF:

Nome: Ricardo Cezar de Moura Jucá

Cargo: Diretor de Operações

CPF:

RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O ACORDO:

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

Nome: Gileno Gurjão Barreto

Cargo: Diretor Presidente

CPF:

Nome: Ricardo Cezar de Moura Jucá

Cargo: Diretor de Operações

CPF:

Pelo Contratado: Intersystems do Brasil Ltda

Nome: Carlos Alberto Marcicano

Cargo: Administrador

CPF:

ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:

Não se aplica por tratar-se de Acordo

GESTOR (ES) DO ACORDO:

Nome: Fábio Moreth Mariano

Cargo: Gerente de Negócios, Acordos e Contratos Estratégicos

CPF:

DEMAIS RESPONSÁVEIS: Tipo de ato sob sua responsabilidade:

Nome:

Cargo:

CPF:

Nota: Modelo publicado no Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em 24/05/2024

ANEXO IV

Tabela de Produtos e Serviços

(Documento SEI n.º 0112605454 como se aqui estivesse)



Documento assinado eletronicamente por **Daniella Caverni registrado(a) civilmente como DANIELLA ANDRE CAVERNI MACHADO, Usuário Externo**, em 28/08/2026, às 15:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS ALBERTO MARCICANO, Usuário Externo**, em 03/09/2026, às 10:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Fabio Moreth Mariano, Gerente**, em 04/09/2026, às 09:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Cezar de Moura Jucá, Diretor**, em 05/09/2026, às 21:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Gileno Gurjao Barreto, Diretor Presidente**, em 08/09/2026, às 14:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

[https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?](https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0119485640** e o código CRC **2D1E8FC7**.