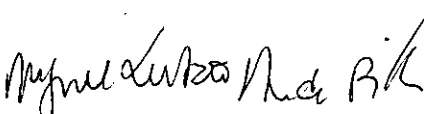


**INFORMAÇÃO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO****DEMANDANTE:** ATI/DESI4**ADVOGADO:** Miguel Leitão Mendes Filho**CONTRATADA:** SAP BRASIL LTDA.**CONTRATO:** OCS nº 337/2019 - SAP nº 4400004027**OBJETO DO CONTRATO:** de suporte SAP Enterprise Support, conforme especificações constantes do Projeto Básico e também da Proposta, e respectivos anexos apresentados pela CONTRATADA, respectivamente, Anexos I e II deste Contrato.**VALOR DO CONTRATO:** 15.734.737,21 (quinze milhões, setecentos e trinta e quatro mil, setecentos e trinta e sete reais e vinte e um centavos)**PRAZO DE VIGÊNCIA:** 36 (trinta e seis) meses, a contar do dia 01/11/2019, prorrogáveis até que se atinja o limite de 05 (cinco) anos.**AUTORIZAÇÃO:** da Diretoria do BNDES (Dec. Dir. nº 595/2019), em 19/09/2019, no âmbito da IP ATI/DESI4 Nº 10/2019.**PRONUNCIAMENTO JURÍDICO NO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO:** Por meio da Nota AJ1/JUARH/GEJUR2 nº 193/2019, de 09/09/2019.**FUNDAMENTO LEGAL DA CONTRATAÇÃO DIRETA:** Artigo 30 da Lei nº 13.303/2016.**DATA DA ASSINATURA DO CONTRATO:** 18/10/2019.**CERTIDÕES (VALIDADE):** CASO SAP - RCTD 00982019

Miguel Leitão Mendes Filho  
Advogado – OAB/RJ nº 130.579  
Gerente Jurídico –  
AJ1/JUARH/GEJUR2

**CONTRATO OCS Nº 337/2019****CONTRATO SAP Nº 4400004027****CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO  
QUE ENTRE SI CELEBRAM O BANCO  
NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO  
ECONÔMICO E SOCIAL – BNDES E SAP  
BRASIL LTDA, NA FORMA ABAIXO:**

O **BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL – BNDES**, empresa pública federal, com sede em Brasília – DF e serviços no Rio de Janeiro – RJ, na Av. República do Chile, n.º 100, CEP 20031-917, inscrito no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas sob o n.º 33.657.248/0001-89, doravante denominado simplesmente **BNDES**, neste ato representado na forma do seu Estatuto Social; e **SAP BRASIL LTDA**, com sede em São Paulo – SP, na Avenida Das Nações Unidas, 14171 – 5º, 6º, 7º e 8º andar (parte) - São Paulo - 04794-000, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas sob o n.º 74.544.297/0001-92, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, em conformidade com o procedimento de Inexigibilidade de Licitação nº 053/2019 com fundamento no artigo 30, da Lei nº 13.303/2016, autorizado em 19/09/2019, por intermédio da Dec nº Dir 595/2019, exarada no âmbito da IP ATI/DESI4 nº 10/2019, de 04/09/2019, publicado no DOU em 18/10/2019, seção 3, página 203, conforme previsão orçamentária sob rubrica nº 3101700021 – Manutenção de Software, centro de custo nº BN00004000 – CC TI1, observado o disposto na Lei nº 13.303/2016 e no Regulamento de Formalização, Execução e Fiscalização dos Contratos Administrativos do Sistema BNDES, têm, entre si, justo e contratado o que se contém nas Cláusulas seguintes:

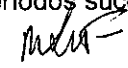
**CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO**

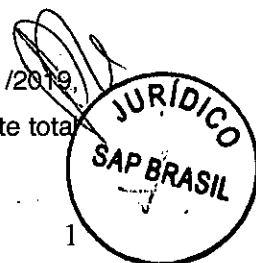
O presente Contrato tem por objeto a prestação continuada do serviço de suporte *SAP Enterprise Support*, conforme especificações constantes do Projeto Básico e também da Proposta, e respectivos anexos apresentados pela **CONTRATADA**, respectivamente, Anexos I e II deste Contrato.

**CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA**

O presente Contrato terá duração de 36 (trinta e seis) meses, a contar do dia 01/11/2019, podendo ser prorrogado, mediante aditivo contratual, por períodos sucessivos, até o limite total

Contrato OCS nº 337/2019  
Contratante: BNDES  
Contratada: **SAP BRASIL LTDA**

  
Miguel Leitão Mendes Filho  
Advogado  
Gerente  
AJ/JUARH/GEJUR2



de 05 (cinco) anos.

#### Parágrafo Primeiro

Até 90 (noventa) dias antes do término de cada período de vigência contratual, cabe à **CONTRATADA** comunicar ao Gestor do Contrato, por escrito, o seu propósito de não prorrogar a vigência por um novo período, sob pena de se presumir a sua anuência em celebrar o aditivo de prorrogação, nas mesmas condições então vigentes.

#### Parágrafo Segundo

Caso a **CONTRATADA** se recuse a celebrar aditivo contratual de prorrogação, tendo antes manifestado sua intenção de prorrogar o Contrato ou deixado de manifestar seu propósito de não prorrogar, nos termos do Parágrafo Primeiro desta Cláusula, ficará sujeita às penalidades previstas na Cláusula de Penalidades deste Contrato.

### CLÁUSULA TERCEIRA – LOCAL, PRAZO E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO OBJETO

A execução do serviço respeitará as especificações constantes da Proposta e respectivos anexos apresentados pela **CONTRATADA** e do Projeto Básico.

### CLÁUSULA QUARTA – NÍVEIS DE SERVIÇO

O serviço contratado deverá ser executado de acordo com os padrões de qualidade, disponibilidade e desempenho estipulados na Proposta e respectivos anexos apresentados pela **CONTRATADA** e no Projeto Básico.

#### Parágrafo Único

O descumprimento de qualquer meta de nível de serviço pactuada acarretará a aplicação das consequências previstas no Projeto Básico.

### CLÁUSULA QUINTA – RECEBIMENTO DO OBJETO

O **BNDES** efetuará o recebimento do objeto, através do Gestor mencionado na Cláusula de Obrigações do **BNDES** deste Contrato, observado o disposto na Proposta e respectivos anexos elaborados pela **CONTRATADA** e no Projeto Básico.

### CLÁUSULA SEXTA – PREÇO

O **BNDES** pagará à **CONTRATADA**, pela execução do objeto contratado, o valor de R\$ 15.734.737,21 (quinze milhões, setecentos e trinta e quatro mil, setecentos e trinta e sete reais e vinte e um centavos), conforme Proposta apresentada (Anexo II deste Contrato), observado o disposto na Cláusula de Pagamento deste Instrumento.

#### Parágrafo Primeiro

No valor ajustado no *caput* desta Cláusula estão incluídos todos os insumos, encargos

trabalhistas e tributos, inclusive contribuições fiscais e parafiscais, bem como quaisquer outras despesas necessárias à execução deste Contrato.

### Parágrafo Segundo

Na hipótese de o objeto ser, por acordo entre as partes, parcialmente executado e recebido, os valores previstos nesta Cláusula serão proporcionalmente reduzidos, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis, se for o caso.

### Parágrafo Terceiro

A **CONTRATADA** deverá arcar com os ônus decorrentes de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua Proposta, devendo complementá-los, caso os quantitativos previstos inicialmente em sua Proposta não sejam satisfatórios para o atendimento ao objeto deste Contrato.

## CLÁUSULA SÉTIMA – PAGAMENTO

O **BNDES** efetuará o pagamento referente ao objeto deste Contrato trimestralmente e de modo postecipado (após a prestação do serviço), por meio de crédito em conta bancária, em até 10 (dez) dias úteis a contar da data de apresentação do documento fiscal ou equivalente legal (como nota fiscal, fatura, recibo de pagamento a autônomo), desde que tenha sido efetuado ateste pelo Gestor do Contrato das obrigações contratuais assumidas pela **CONTRATADA**, observado o disposto no Projeto Básico.

### Parágrafo Primeiro

Para toda efetivação de pagamento, a **CONTRATADA** deverá encaminhar 1 (uma) via do documento fiscal ou equivalente legal à caixa de e-mail [nfe@bndes.gov.br](mailto:nfe@bndes.gov.br), ou, quando emitido em papel, ao Protocolo do Edifício de Serviços do **BNDES** no Rio de Janeiro – EDSERJ, localizado na Avenida República do Chile nº 100, Térreo, Centro, Rio de Janeiro, CEP 20031-917, no período compreendido entre 10h e 18h.

### Parágrafo Segundo

O documento fiscal ou equivalente legal deverá respeitar a legislação tributária e conter, minimamente, as seguintes informações:

- I. número da Ordem de Compra/Serviço – OCS;
- II. número SAP do Contrato;
- III. descrição detalhada do objeto executado e dos respectivos valores;
- IV. período de referência da execução do objeto;
- V. nome e número do CNPJ da **CONTRATADA**, cuja regularidade fiscal tenha sido avaliada na fase de habilitação, bem como o número de inscrição na Fazenda Municipal e/ou Estadual, conforme o caso;
- VI. nome, telefone e e-mail do responsável pelo documento fiscal ou equivalente legal;



- VII. nome e número do banco e da agência, bem como o número da conta corrente da **CONTRATADA**, vinculada ao CNPJ constante do documento fiscal ou equivalente legal, com respectivos dígitos verificadores;
- VIII. tomador do serviço: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – **BNDES**;
- IX. CNPJ do tomador do serviço: 33.657.248/0001-89;
- X. local de execução do objeto, emitindo-se um documento fiscal ou equivalente legal para cada Município em que o serviço seja prestado, se for o caso;
- XI. código do serviço, nos termos da lista anexa à Lei Complementar nº 116/2003, em concordância com as informações inseridas na Declaração de Informações para Fornecimento (DIF), bem como o código fiscal de operações e prestações (CFOP), se for o caso.

#### Parágrafo Terceiro

Ao documento fiscal ou equivalente legal, deverão ser anexados:

- I. certidões de regularidade fiscal exigidas na fase de habilitação;
- II. comprovante de que a **CONTRATADA** é optante do Simples Nacional, se for o caso;
- III. em caso de isenção/imunidade tributária, documentos comprobatórios com a indicação do dispositivo legal que ampara a isenção/imunidade;
- IV. demais documentos previstos no Plano de Trabalho.

#### Parágrafo Quarto

Caso sejam verificadas divergências, o **BNDES** devolverá o documento fiscal ou equivalente legal à **CONTRATADA** ou solicitará a emissão de carta de correção, quando cabível, interrompendo-se o prazo de pagamento até que esta providencie as medidas saneadoras ou comprove a correção dos dados fundamentada e justificadamente contestados pelo **BNDES**.

#### Parágrafo Quinto

Os pagamentos a serem efetuados em favor da **CONTRATADA** estarão sujeitos, no que couber, às retenções de tributos, nos termos da legislação tributária e com base nas informações prestadas pela **CONTRATADA**.

#### Parágrafo Sexto

Além de outras hipóteses previstas em lei ou no Contrato, o **BNDES** poderá descontar, do montante expresso no documento fiscal ou equivalente legal, os valores referentes a multas, indenizações apuradas em processo administrativo, bem como qualquer obrigação que decorra do descumprimento da legislação pela **CONTRATADA**. Em qualquer caso, a **CONTRATADA** emitirá o documento fiscal no valor total conforme Contrato.

#### Parágrafo Sétimo

Caso o **BNDES** não efetue o pagamento na forma prevista nesta Cláusula, em decorrência de

fato não atribuível à **CONTRATADA**, aos valores devidos serão acrescidos juros de mora de 0,5% (meio por cento) ao mês, *pro rata tempore*, calculados desde o dia do vencimento até a data da efetiva liquidação.

#### CLÁUSULA OITAVA – EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DO CONTRATO

O **BNDES** e a **CONTRATADA** têm direito ao equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, em consonância com o inciso XXI, do artigo 37, da Constituição Federal, a ser realizado mediante reajuste ou revisão de preços.

##### Parágrafo Primeiro

O reajuste de preços, na forma prevista na legislação, poderá ser requerido pela **CONTRATADA** a cada período de 12 (doze) meses, sendo o primeiro contado do dia 15/08/2019, data da apresentação da Proposta e respectivos anexos elaborados pela **CONTRATADA**, e os seguintes, do fato gerador anterior, adotando-se para tanto a aplicação do índice estabelecido no Projeto Básico acumulado, sobre o preço referido na Cláusula de Preço deste Instrumento.

##### Parágrafo Segundo

A revisão de preços poderá ser realizada por iniciativa do **BNDES** ou mediante solicitação da **CONTRATADA**, quando ocorrer fato imprevisível ou previsível, porém, de consequências incalculáveis, retardador ou impeditivo da execução do Contrato, ou ainda em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual, que onere ou desonere as obrigações pactuadas no presente Instrumento, sendo, porém, vedada nas hipóteses em que o risco seja alocado à **CONTRATADA** ou ao **BNDES** nos termos da Cláusula de Matriz de Riscos, respeitando-se o seguinte:

- I. a **CONTRATADA** deverá formular ao **BNDES** requerimento para a revisão do Contrato, comprovando a ocorrência do fato gerador;
- II. a comprovação será realizada por meio de documentos, tais como, atos normativos que criem ou alterem tributos, lista de preço de fabricantes, notas fiscais de aquisição de matérias-primas, de transporte de mercadorias, alusivas à época da elaboração da Proposta ou do último reajuste e do momento do pedido de revisão; e
- III. com o requerimento, a **CONTRATADA** deverá apresentar planilhas de custos unitários, comparativas entre a data da formulação da Proposta ou do último reajuste e o momento do pedido de revisão, contemplando os custos unitários envolvidos e evidenciando o quanto o aumento de preços ocorrido repercute no valor pactuado;
- IV. nos pedidos de revisão solicitados pelo **BNDES**, este deverá encaminhar correspondência à **CONTRATADA**, explicitando os motivos e comprovando o fato gerador e então facultar à **CONTRATADA** a apresentação de manifestação para demonstrar eventual descabimento da revisão pretendida pelo **BNDES**, para ser

apreciada por este, exceto no caso de alteração das alíquotas dos tributos incidentes cuja aplicação prescindirá deste procedimento.

### Parágrafo Terceiro

Independentemente de solicitação, o **BNDES** poderá convocar a **CONTRATADA** para negociar a redução dos preços, mantendo o mesmo objeto contratado, na quantidade e nas especificações indicadas na Proposta, em virtude da redução dos preços de mercado, ou de itens que compõem o custo, cabendo à **CONTRATADA** apresentar as informações solicitadas pelo **BNDES** e as partes procederem a negociação.

### Parágrafo Quarto

A **CONTRATADA** deverá solicitar o reajuste e/ou a revisão de preços até a prorrogação ou o encerramento do Contrato, hipótese em que os efeitos financeiros serão concedidos de modo retroativo a partir do fato gerador, observando-se, ainda, que:

- I. caso o fato gerador do reajuste e/ou da revisão de preços ou a divulgação do índice de reajuste ocorra com antecedência inferior a 60 (sessenta) dias da prorrogação ou do encerramento do Contrato, a **CONTRATADA** terá o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar do fato gerador ou da data de divulgação do índice, para solicitar o reajuste e/ou a revisão de preços;
- II. caso a assinatura do aditivo de prorrogação torne superveniente a ocorrência do fato gerador do reajuste, ou a divulgação do índice de reajuste ocorra após a prorrogação ou o encerramento do Contrato, a **CONTRATADA** terá o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar do fato gerador ou da data de divulgação do índice, para solicitar o reajuste de preços;
- III. o **BNDES** deverá analisar o pedido de reajuste e/ou revisão de preços em até 60 (sessenta) dias, contados da solicitação e da entrega pela **CONTRATADA** dos comprovantes de variação do índice de reajuste do Contrato ou variação dos custos ficando este prazo suspenso, a critério do **BNDES**, enquanto a **CONTRATADA** não apresentar a documentação solicitada para a comprovação da variação de custos; e
- IV. caso a **CONTRATADA** não solicite o reajuste e/ou revisão de preços nos prazos fixados acima, não fará jus aos efeitos retroativos ou, caso o Contrato esteja encerrado, operar-se-á a renúncia a eventual direito ao reajuste e/ou à revisão.

### CLÁUSULA NONA – MATRIZ DE RISCOS

O **BNDES** e a **CONTRATADA**, tendo como premissa a obtenção do melhor custo contratual mediante a alocação do risco à parte com maior capacidade para geri-lo e absorvê-lo, identificam os riscos decorrentes da relação contratual e, sem prejuízo de outras previsões contratuais, estabelecem os respectivos responsáveis na Matriz de Riscos anexa a esse instrumento.

**Parágrafo Primeiro**

O reajuste de preço aludido na Matriz de Riscos deve respeitar o disposto na Cláusula de Equilíbrio Econômico-Financeiro deste Contrato.

**Parágrafo Segundo**

É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados, na Matriz de Riscos, como de responsabilidade da **CONTRATADA** ou do **BNDES**.

**CLÁUSULA DÉCIMA – GARANTIA CONTRATUAL**

A **CONTRATADA** prestará garantia contratual, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados da assinatura deste Contrato, sob pena de aplicação de penalidade nos termos deste Contrato, observadas as condições para a sua aceitação estipuladas no Projeto Básico, no valor de R\$ 314.694,74 (trezentos e quatorze mil, seiscentos e noventa e quatro reais e setenta e quatro centavos), correspondente a 2% (dois por cento) do valor do presente Contrato, que lhe será devolvida após a verificação do cumprimento fiel, correto e integral dos termos contratuais.

**Parágrafo Primeiro**

O prazo previsto para a apresentação da garantia poderá ser prorrogado, por igual período, quando solicitado pela **CONTRATADA** durante o respectivo transcurso, e desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo **BNDES**.

**Parágrafo Segundo**

Em caso de alteração do valor contratual, prorrogação do prazo de vigência do Contrato, utilização total ou parcial da garantia pelo **BNDES**, ou em situações outras que impliquem em perda ou insuficiência da garantia, a **CONTRATADA** deverá providenciar a complementação ou substituição da garantia prestada no prazo determinado pelo **BNDES** ou pactuado em aditivo ou em apostilamento, observadas as condições originais para aceitação da garantia estipuladas nesta Cláusula e no Projeto Básico.

**Parágrafo Terceiro**

Nos demais casos de alteração do Contrato, sempre que o mesmo for garantido por fiança bancária ou seguro garantia, a **CONTRATADA** deve obter do garantidor anuência em relação à manutenção da garantia, no prazo de 30 (trinta) dias corridos a contar da assinatura do aditivo ou recebimento de carta de apostilamento ou aditivo epistolar, conforme o caso. Recusando-se o garantidor a manter a garantia, cabe à **CONTRATADA** obter nova garantia no mesmo prazo, prorrogável por igual período a critério do **BNDES**.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

Além de outras obrigações estabelecidas neste Instrumento, em seus anexos – especialmente

Contrato OCS nº 337/2019  
Contratante: BNDES  
Contratada: **SAP BRASIL LTDA**

Miguel Antônio Mendes Filho  
Advogado  
Gentele  
AJ1/JUARH/GEJUR2





qualquer medida ou processo judicial ou administrativo iniciado em face do **BNDES**, por acusação da espécie, podendo a **CONTRATADA** ser instada a intervir no processo;

- XIII. responsabilizar-se pelo cumprimento das normas de segurança das dependências do **BNDES** por parte dos profissionais alocados na execução dos serviços, quanto ao porte de identificação e à utilização dos acessos indicados pelo **BNDES**; e
- XIV. devolver recursos disponibilizados pelo **BNDES**, revogar perfis de acesso de seus profissionais, eliminar suas caixas postais e adotar demais providências aplicáveis ao término da vigência do **CONTRATO**.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – CONDUTA ÉTICA DA CONTRATADA E DO BNDES

A **CONTRATADA** e o **BNDES** comprometem-se a manter a integridade nas relações público-privadas, agindo de boa-fé e de acordo com os princípios da moralidade administrativa e da impessoalidade, além de pautar sua conduta em preceitos éticos e, em especial, na sua responsabilidade socioambiental.

##### Parágrafo Primeiro

Em atendimento ao disposto no *caput* desta Cláusula, a **CONTRATADA** obriga-se, inclusive, a:

- I. não oferecer, prometer, dar, autorizar, solicitar ou aceitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem indevida, seja pecuniária ou de outra natureza, consistente em fraude, ato de corrupção ou qualquer outra violação de dever legal, relacionada com este Contrato, bem como a tomar todas as medidas ao seu alcance para impedir administradores, empregados, agentes, representantes, fornecedores, contratados ou subcontratados, seus ou de suas controladas, de fazê-lo;
- II. impedir o favorecimento ou a participação de empregado ou dirigente do Sistema **BNDES** (**BNDES** e suas subsidiárias) na execução do objeto do presente Contrato;
- III. providenciar para que não sejam alocados, na execução dos serviços, familiares de dirigente ou empregado do Sistema **BNDES**, considerando-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau;
- IV. observar o Código de Ética do Sistema **BNDES** vigente ao tempo da contratação, bem como a Política de Conduta e Integridade no âmbito das licitações e contratos administrativos e a Política Corporativa Anticorrupção do Sistema **BNDES**, assegurando-se de que seus representantes, administradores e todos os profissionais envolvidos na execução do objeto pautem seu comportamento e sua atuação pelos princípios neles constantes; e
- V. adotar, na execução dos serviços, boas práticas de sustentabilidade ambiental, de otimização de recursos, de redução de desperdícios e de redução da poluição.

##### Parágrafo Segundo

O **BNDES** recomenda, à **CONTRATADA**, considerar em suas práticas de gestão a implantação de programa de integridade estruturado, voltado à prevenção, detecção e remediação da

ocorrência de fraudes e atos de corrupção.

### Parágrafo Terceiro

Verificada uma das situações mencionadas nos incisos II e III do Parágrafo Primeiro desta Cláusula, compete à **CONTRATADA** afastar imediatamente da execução do Contrato os agentes que impliquem a ocorrência dos impedimentos e favorecimentos aludidos, além de comunicar tal fato ao **BNDES**, sem prejuízo de apuração de sua responsabilidade, caso tenha agido de má-fé.

### Parágrafo Quarto

A **CONTRATADA** declara ter conhecimento do Código de Ética do Sistema **BNDES**, bem como da Política de Conduta e Integridade no âmbito das licitações e contratos administrativos e da Política Corporativa Anticorrupção do Sistema **BNDES**, que poderão ser consultados por intermédio do sítio eletrônico [www.bndes.gov.br](http://www.bndes.gov.br) ou requisitados ao Gestor do Contrato.

### Parágrafo Quinto

Eventuais irregularidades ou descumprimentos das normas internas do **BNDES** ou da legislação vigente podem ser denunciados à Ouvidoria por qualquer cidadão através dos seguintes canais: página na internet ([www.bndes.gov.br/ouvidoria](http://www.bndes.gov.br/ouvidoria)); correio (Caixa Postal 15054, CEP 20031-120, Rio de Janeiro – RJ); e telefone (0800 702 6307).

## CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – SIGILO DAS INFORMAÇÕES

Cabe à **CONTRATADA** cumprir as seguintes regras de sigilo e assegurar a aceitação e adesão às mesmas por profissionais que integrem ou venham a integrar a sua equipe na prestação do objeto deste Contrato, as quais perdurarão, inclusive, após a cessação do vínculo contratual e da prestação do serviço:

- I. cumprir as diretrizes e normas da Política Corporativa de Segurança da Informação do **BNDES**, necessárias para assegurar a integridade e o sigilo das informações;
- II. não acessar informações sigilosas do **BNDES**, salvo quando previamente autorizado por escrito;
- III. sempre que tiver acesso às informações mencionadas no Inciso anterior:
  - a) manter sigilo dessas informações, não podendo copiá-las, reproduzi-las, retê-las ou praticar qualquer outra forma de uso que não seja imprescindível para a adequada prestação do objeto deste Contrato;
  - b) limitar o acesso às informações aos profissionais envolvidos na prestação do serviço objeto deste Contrato, os quais deverão estar cientes da natureza sigilosa das informações e das obrigações e responsabilidades decorrentes do uso dessas informações; e
  - c) informar o mais brevemente possível ao **BNDES** qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como dos profissionais envolvidos, adotando todas as orientações do **BNDES** para remediar a violação;



- IV. entregar ao **BNDES**, ao término da vigência deste Contrato, todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa e registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação sigilosa a que teve acesso no âmbito deste Contrato; e
- V. observar o disposto no Termo de Confidencialidade assinado por seus representantes legais, anexo a este Contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – OBRIGAÇÕES DO BNDES**

Além de outras obrigações estipuladas neste Instrumento, em seus anexos ou nas leis, vigentes, particularmente na Lei nº 13.303/2016, ou que entrarem em vigor, constituem obrigações do **BNDES**:

- I. realizar os pagamentos devidos à **CONTRATADA**, nas condições estabelecidas neste Contrato;
- II. designar, como Gestor do Contrato, o coordenador, ou seu substituto, da ATI/DESI4/GESAM, função atualmente exercida por Roberto Paes Nemirovsky, a quem caberá o acompanhamento, a fiscalização e a avaliação da execução do serviço, bem como a liquidação da despesa e o atestado de cumprimento das obrigações assumidas;
- III. alterar, quando conveniente, o Gestor do Contrato e/ou o seu substituto, por outro profissional, mediante comunicação escrita à **CONTRATADA**;
- IV. fornecer à **CONTRATADA**, quando solicitado ao Gestor do Contrato, cópia do Código de Ética do Sistema **BNDES**, da Política de Conduta e Integridade no âmbito das licitações e contratos administrativos, da Política Corporativa Anticorrupção do Sistema **BNDES** e da Política Corporativa de Segurança da Informação do **BNDES**;
- V. colocar à disposição da **CONTRATADA** todas as informações necessárias à perfeita execução do serviço objeto deste Contrato; e
- VI. comunicar à **CONTRATADA**, por escrito:
  - a) quaisquer instruções ou procedimentos sobre assuntos relacionados ao Contrato;
  - b) a abertura de procedimento administrativo para a apuração de condutas irregulares da **CONTRATADA**, concedendo-lhe prazo para defesa; e
  - c) a aplicação de eventual penalidade, nos termos deste Contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – CESSÃO DE CONTRATO OU DE CRÉDITO, SUCESSÃO CONTRATUAL E SUBCONTRATAÇÃO**

É vedada a cessão deste Contrato, total ou parcialmente, ou de qualquer crédito dele decorrente, bem como a emissão, por parte da **CONTRATADA**, de qualquer título de crédito em razão do mesmo.

### Parágrafo Primeiro

É vedada a sucessão contratual, salvo nas hipóteses em que a **CONTRATADA** realizar as operações societárias de fusão, cisão ou incorporação, condicionada aos seguintes requisitos:

- I. aquiescência prévia do **BNDES**, que analisará eventuais riscos ou prejuízos decorrentes de tal alteração contratual; e
- II. manutenção de todas as condições contratuais e requisitos de habilitação originais, previstos no Projeto Básico.

### Parágrafo Segundo

Caso ocorra a sucessão contratual admitida no Parágrafo anterior, o sucessor assumirá integralmente a posição do sucedido, passando a ser responsável pela execução do presente Contrato, fazendo jus, por conseguinte, ao recebimento dos créditos dele decorrentes.

### Parágrafo Terceiro

É vedada a subcontratação para a execução do objeto deste Contrato.

## CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – PENALIDADES

Em caso de inexecução total ou parcial do Contrato, inclusive de descumprimento de exigência razoável, devidamente justificada e fundamentada, expressamente formulada pelo **BNDES** ou de inobservância de qualquer obrigação legal ou contratual, bem como em caso de mora, sem motivo justificado, a **CONTRATADA** ficará sujeita às penalidades:

- I. advertência;
- II. multa, nos casos, percentuais e limites estabelecidos no Projeto Básico; e
- III. suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o **BNDES**, por prazo não superior a 2 (dois) anos, apurado de acordo com a gravidade da infração.

### Parágrafo Primeiro

As penalidades indicadas nesta Cláusula somente poderão ser aplicadas após procedimento administrativo, e desde que assegurados o contraditório e a ampla defesa, facultada à **CONTRATADA** a defesa prévia, no prazo de 10 (dez) dias úteis.

### Parágrafo Segundo

Contra a decisão de aplicação de penalidade, a **CONTRATADA** poderá interpor o recurso cabível, na forma e no prazo previstos no Regulamento de Formalização, Execução e Fiscalização de Contratos Administrativos do Sistema BNDES.

### Parágrafo Terceiro

A imposição de sanção prevista nesta Cláusula não impede a extinção do Contrato pelo **BNDES**, nos termos da legislação aplicável e da Cláusula de Extinção do Contrato.

**Parágrafo Quarto**

A multa prevista nesta Cláusula poderá ser aplicada juntamente com as demais penalidades.

**Parágrafo Quinto**

A multa aplicada e não paga tempestivamente pela **CONTRATADA** e os prejuízos causados ao **BNDES** serão deduzidos de quaisquer créditos a ela devidos, assim como da garantia prestada, ressalvada a possibilidade de cobrança judicial da diferença eventualmente não coberta pelos mencionados créditos.

**Parágrafo Sexto**

No caso de uso indevido de informações sigilosas, observar-se-ão, no que couber, os termos da Lei nº 12.527/2011 e do Decreto nº 7.724/2012.

**Parágrafo Sétimo**

No caso de atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, observar-se-ão os termos da Lei nº 12.846/2013.

**Parágrafo Oitavo**

A sanção prevista no Inciso III desta Cláusula também poderá ser aplicada às sociedades ou profissionais que:

- I. tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- II. tenham praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da contratação;
- III. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com o **BNDES** em virtude de atos ilícitos praticados devidamente comprovados mediante processo administrativo ou judicial.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – ALTERAÇÕES CONTRATUAIS**

O presente Contrato poderá ser alterado, por acordo entre as partes, nas hipóteses disciplinadas no art. 81 da Lei nº 13.303/2016, entre outras legal ou contratualmente previstas, observando-se que:

- I. as alterações devem preservar o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato; e
- II. é vedada a modificação contratual que desnature o objeto da contratação ou afete as condições essenciais previstas no Projeto Básico.

**Parágrafo Primeiro**

Em atenção aos princípios que regem as relações contratuais, nas hipóteses em que for imprescindível a alteração deste Contrato para viabilizar sua plena execução, conforme demonstrado em processo administrativo, não caberá a recusa das partes à respectiva

formalização, salvo em caso de justo motivo, devidamente comprovado pela parte que o alegar.

### Parágrafo Segundo

A parte que, injustificadamente, se recusar a promover a alteração contratual indicada no Parágrafo anterior, deverá responder pelos danos diretos eventualmente causados, sem prejuízo das demais consequências previstas neste Instrumento e na legislação vigente.

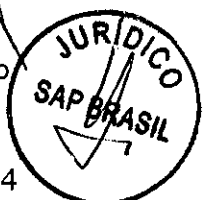
### Parágrafo Terceiro

As alterações contratuais serão formalizadas mediante instrumento aditivo, ressalvadas as hipóteses legais que admitem a alteração por apostilamento e os pequenos ajustes necessários à eventual correção de erros materiais ou à alteração de dados acessórios do Contrato, que poderão ser formalizados por meio epistolar.

## CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – EXTINÇÃO DO CONTRATO

O presente Contrato poderá ser extinto de acordo com as hipóteses previstas na legislação, convencionando-se, ainda, que é cabível a sua resolução:

- I. em razão do inadimplemento total ou parcial de qualquer de suas obrigações, cabendo à parte inocente notificar a outra por escrito, assinalando-lhe prazo razoável para o cumprimento das obrigações, quando o mesmo não for previamente fixado neste instrumento ou em seus anexos;
- II. na ausência de liberação, por parte do **BNDES**, de área, local ou objeto necessário para a sua execução, nos prazos contratuais;
- III. em virtude da suspensão da execução do Contrato, por ordem escrita do **BNDES**, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo;
- IV. quando for decretada a falência da **CONTRATADA**;
- V. caso a **CONTRATADA** perca uma das condições de habilitação exigidas quando da contratação;
- VI. na hipótese de descumprimento do previsto na Cláusula de Cessão de Contrato ou de Crédito, Sucessão Contratual e Subcontratação;
- VII. caso a **CONTRATADA** seja declarada inidônea pela União, por Estado ou pelo Distrito Federal;
- VIII. em função da suspensão do direito de a **CONTRATADA** licitar ou contratar com o **BNDES**;
- IX. na hipótese de caracterização de ato lesivo à Administração Pública, nos termos da Lei n.º 12.846/2013, cometido pela **CONTRATADA** no processo de contratação ou por ocasião da execução contratual;
- X. em razão da dissolução da **CONTRATADA**;
- XI. quando da ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovado.



impeditivo da execução do Contrato; e.

- XII. em decorrência de inexecução injustificável do objeto do Contrato, apurada em processo administrativo com direito de defesa da **CONTRATADA**, nos termos do parágrafo primeiro da Cláusula Décima Sexta.

#### **Parágrafo Primeiro**

Caracteriza inadimplemento das obrigações de pagamento pecuniário do presente Contrato, a mora superior a 30 (trinta) dias.

#### **Parágrafo Segundo**

Os casos de extinção contratual convencionados no *caput* desta Cláusula deverão ser precedidos de notificação escrita à outra parte do Contrato e oportunidade de defesa, dispensada a necessidade de interpelação judicial.

### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DISPOSIÇÕES FINAIS**

Este Contrato representa todo o acordo entre as partes com relação ao objeto nele previsto.

#### **Parágrafo Primeiro**

Integram este Contrato o Projeto Básico, a Proposta e a Matriz de Riscos, respectivamente, Anexos I, II e III ao presente Instrumento, no que com este não colidir, bem como com as disposições legais aplicáveis, observando-se que, ocorrendo conflitos de interpretação entre as disposições contratuais e de seus anexos, prevalecerá o disposto no Contrato e na legislação em vigor.

#### **Parágrafo Segundo**

Caso haja contradição entre os termos da Proposta da **CONTRATADA** (Anexo II) e o Projeto Básico, (Anexo I), prevalecerá o estabelecido neste último.

#### **Parágrafo Terceiro**

A omissão ou tolerância quanto à exigência do estrito cumprimento das obrigações contratuais ou ao exercício de prerrogativa decorrente deste Contrato não constituirá renúncia ou novação nem impedirá as partes de exercerem os seus direitos a qualquer tempo.

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA – FORO**

É competente o foro da cidade do Rio de Janeiro para solucionar eventuais litígios decorrentes deste Contrato, afastado qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

As folhas deste Contrato são rubricadas por Miguel Leitão Mendes Filho, advogado do **BNDES**.

Contrato OCS nº 337/2019  
Contratante: BNDES  
Contratada: **SAP BRASIL LTDA**

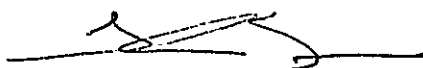
Miguel Leitão Mendes Filho  
Advogado  
Gerente  
AJ/JUARH/GEJUR2



apenas para a conferência de sua redação, por autorização do representante legal que o assina.

E, por estarem assim justos e contratados, firmam o presente Instrumento, redigido em 2 (duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito, juntamente com as testemunhas abaixo.

Rio de Janeiro, 18 de outubro de 2019.

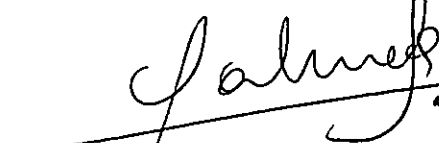


Flávio Alencar de Carvalho Borges  
Chefe de Departamento

  
Mauricio Neves  
Superintendente

Área de Suporte ao Negócio


**BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - BNDES**



Cristina Presz Palmaka de Luca  
Presidente SAP Brasil

RG: 17.054.163-0  
CPF: 100.484.148-59

**SAP BRASIL LTDA**

  
Paulo André Alves Mendes  
CFO SAP BRASIL  
RG: 32.051.492-4  
CPF: 277.953.998-43


Isabela martire  
Nome/CPF: Isabela M. S. Martire  
173.602.297-35

Juliana Duarte  
Nome/CPF: Juliana da Silva Duarte  
126815027-48

**13.º TABELÃO DE NOTAS DE SÃO PAULO - SP - Bel. AVELINO LUIS MARQUES**  
RUA PRINCESA ISABEL, 363 - BROOKLIN PAULISTA - CEP 04501-001 - TEL/FAX: (11) 5041-7622  
RELATÓRIO... POR... C/V... A(S)... F...  
CRISTINA PRESZ PALMAKA DE LUCA (502351); PAULO ANDRÉ ALVES MENDES (502962);  
SÃO PAULO, 23 de Outubro de 2019. Em test. da verdade.  
WANDERLEY BASIOTTI - ESCRIVÃO  
Válido somente com o Selo de Autenticidade - Valor: R\$19,00  
C21098AB00873





	<b>Classificação:</b> Documento Controlado – art. 7º, §3º, da Lei nº 12.527/2011 <b>Prazo da Restrição:</b> Até a data de aprovação da contratação <b>Restrição de Acesso:</b> Empresas do Sistema BNDES <b>Unidade Gestora:</b> ATI/DESI4	<b>Página</b> <b>1 / 24</b>
---	---	--------------------------------

## Anexo II à IP ATI/DESI4 nº 10/2019 - Especificações Técnicas

### 1. Objeto

- 1.1. Prestação do serviço de suporte SAP Enterprise Support, com garantia de correção de erros e atualização de versão dos softwares licenciados pela SAP ao BNDES, via atendimento remoto, em regime de 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), pelo prazo de vigência de 36 (trinta e seis) meses, prorrogáveis até que se atinja o limite legal de 5 (cinco) anos de contrato, conforme condições e especificações constantes neste Anexo.

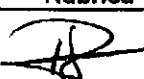

### 2. Serviços de Suporte Técnico e Atualização

- 2.1. O serviço de suporte técnico e atualização, denominado *SAP Enterprise Support*, tem como escopo:

#### 2.1.1. Serviço de Suporte Técnico


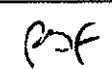
- 2.1.1.1. Atendimento remoto, em regime de 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana);
- 2.1.1.2. Disponibilização de acesso às Notas SAP no *SAP Support Portal*, *SAP Community Network* e *SAP Service Marketplace*, que documentam avarias de *software* e contêm informações sobre como corrigir, evitar e contornar esses erros;
- 2.1.1.3. Disponibilização de serviço de Análise de Causa Raiz de Código Personalizado, no qual o código personalizado do BNDES criado com o *workbench* de desenvolvimento da SAP tenha uma análise de causa raiz de falhas; e
- 2.1.1.4. Disponibilização de acesso ao autoatendimento orientado como parte do *SAP Solution Manager Enterprise Edition*.
- 2.1.1.5. Outras formas de atendimento que venham a ser disponibilizadas pela SAP no âmbito do *SAP Enterprise Support*.

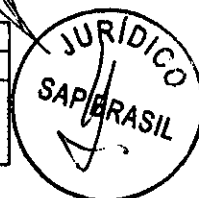
#### 2.1.2. Serviço de Atualização:


Elaborado por:			Revisado por:		
Nome	Matrícula	Rubrica	Nome	Matrícula	Rubrica
Roberto Paes Nemirovsky (Coordenador)	09899-0		Fabio Dias Fagundez (Gerente)	10397-7	



- 2.1.2.1. Disponibilização de novas versões de *software* dos produtos da SAP licenciados ao BNDES, assim como ferramentas e procedimentos para *upgrades*;
- 2.1.2.2. Disponibilização de *Support Packages*, pacotes de correção para reduzir o esforço relativo à implementação de correções individuais ou de correções para adaptar as funcionalidades existentes a requisitos legais e regulamentares que foram alterados;
- 2.1.2.3. Disponibilização de pacotes de ampliação para versões de aplicativos centrais do *SAP Business*;
- 2.1.2.4. Disponibilização de atualizações tecnológicas para suportar novas versões de sistemas operacionais e bancos de dados de terceiros;
- 2.1.2.5. Direito de uso das ferramentas como *SAP Maintenance Planner* e *SAP Note Assistant*, utilizadas para instalar correções e melhorias específicas em componentes da SAP.
- 2.1.3. Outros Serviços de Suporte:
- 2.1.3.1. Disponibilização de componentes e agentes de monitoração de sistemas para monitorar os recursos disponíveis e reunir informações sobre o status do sistema das soluções licenciadas ao BNDES;
- 2.1.3.2. Disponibilização de modelos de teste e casos de teste pré-configurados;
- 2.1.3.3. Disponibilização de acesso à comunidade de clientes e parceiros da SAP, através dos portais *SAP Community*, *SAP Community Network (SCN)*, *SAP JAM* e *SAP Service Marketplace*, que fornece informações sobre melhores práticas de negócios e ofertas de serviços.
- 2.1.3.4. Outras formas de atualização que venham a ser disponibilizadas pela SAP no âmbito do *SAP Enterprise Support*.
- 2.1.4. *SAP Enterprise Support Academy*.

Elaborado por:			Revisado por:		
Nome	Matrícula	Rubrica	Nome	Matrícula	Rubrica
Roberto Paes Nemirovsky (Coordenador)	09899-0		Fabio Dias Fagundez (Gerente)	10397-7	





	Classificação: Documento Controlado – art. 7º, §3º, da Lei nº 12.527/2011 Prazo da Restrição: Até a data de aprovação da contratação Restrição de Acesso: Empresas do Sistema BNDES Unidade Gestora: AT/DESI4	Página 3 / 24
---	--	------------------

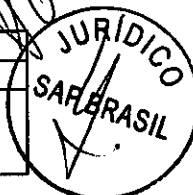
2.1.4.1. Disponibilização de acesso aos programas do SAP Enterprise Support Academy, tais como: *Guided Self Services, Expert Guided Implementations, Accelerated Innovation Enablement, Meet the Experts, QuickIQs, Continuous Quality Check & Improvement Services, Value Maps* e outros que venham a ser desenvolvidos.

2.1.5. O serviço de suporte técnico *SAP Enterprise Support* deverá cobrir todos os *softwares* e módulos licenciados ao BNDES, doravante denominado SISTEMA, que, atualmente, são os relacionados no quadro a seguir:

Produto	Descrição	Unidade	Quantidade
1	SAP Application Professional User	Licença	1.233
2	SAP Application Employee User	Licença	2.051
3	SAP Application Developer User	Licença	50
4	SAP Enterprise Learning Environment	Bloco de 500 empregados	6
5	SAP Payroll Processing	Bloco de 500 empregados	7
6	SAP ERP Package	Licença	1
7	SAP Netweaver Process Integration	GB/Mês	5
8	BA&T SAP BusinessObjects Process Control	Bloco de 500 empregados	6
9	BA&T SAP Access Control	Bloco de 100 usuários monitorados	36
10	BA&T SAP BusinessObjects Risk Management	Bloco de 500 empregados	5
11	SAP Netweaver Records Management	Registro	200.000
12	SAP Financial Supply Chain Management	Cliente Ativo	50.000
13	SAP Environment, Health & Safety (EHS) Management	Bloco de 100 empregados	30
14	SAP Treasury & Risk Management TRM	Bloco de R\$ 239 milhões	404
15	SAP Procurement for Public Sector PPS	Volume de Compras em Milhões de US\$	228
16	SAP Application Business Analytics Professional User	Licença	365
17	SAP Test Data Migration Server	Bloco de 300 GB	9
18	SAP Transactional Banking, Suite Edition, Retail Banking	Bloco de 10.000 contratos	1

2.1.5.1. O parque de licenças do BNDES pode ser atualizado ao longo da execução contratual por meio das políticas de Extensão e Conversão da SAP, ou outras que venham a substituí-las de forma mais

Elaborado por:			Revisado por:		
Nome	Matrícula	Rubrica	Nome	Matrícula	Rubrica
Roberto Paes Nemirovsky (Coordenador)	09899-0		Fabio Dias Fagundez (Gerente)	10397-7	



vantajosa para o BNDES, que permitam a troca de licenças subutilizadas ou em desuso por serviços de subscrição ou serviços de novas manutenções de outros produtos SAP, quando aplicável.

2.1.5.2. O BNDES e a CONTRATADA poderão proceder anualmente, conforme anuência ou solicitação do BNDES, com um processo de auditoria, visando a revisão do parque de licenças para otimizar os custos de licenciamento do BNDES.



2.1.5.3. Na eventualidade de o processo de auditoria detectar alguma necessidade de aquisição de novas licenças, o BNDES avaliará a pertinência dessa necessidade, podendo optar, em até 180 (cento e oitenta) dias da data de reconhecimento pelo BNDES da eventual existência da necessidade, por: (a) cessar o uso da solução, sanando a eventual disparidade; ou (b) proceder com um processo de aquisição de licenças adicionais.

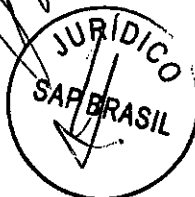
2.1.5.4. A CONTRATADA poderá ofertar ao BNDES novas formas de licenciamento, que poderão ser aceitas pelo BNDES se forem mais vantajosas. A CONTRATADA não pode modificar a forma de licenciamento vigente para o BNDES, como, por exemplo, do modelo Usuário e Engine, para o modelo de documentos digitais ou acesso indireto, sem a devida anuência do BNDES.


## 2.2. Características e condições:

2.2.1. Excepcionalmente, nas condições estabelecidas pelo BNDES e a seu critério, será permitido acesso remoto a seus servidores computadores a partir de redes externas previamente informadas ao BNDES, para a execução dos serviços através do *SAP Router* ou através de *software* de compartilhamento de estação de trabalho.



2.2.2. A CONTRATADA deverá fornecer o serviço de suporte técnico ao SISTEMA, cujo objetivo é garantir sua operação contínua. Fazem parte do escopo desse serviço as seguintes atividades:

Elaborado por:			Revisado por:		
Nome	Matrícula	Rubrica	Nome	Matrícula	Rubrica
Roberto Paes Nemirovsky (Coordenador)	09899-0		Fabio Dias Fagundez (Gerente)	10397-7	



	Classificação: Documento Controlado – art. 7º, §3º, da Lei nº 12.527/2011 Prazo da Restrição: Até a data de aprovação da contratação Restrição de Acesso: Empresas do Sistema BNDES Unidade Gestora: AT/DESI4	Página 5 / 24
---	--	------------------

- 2.2.2.1. Atendimento para esclarecimento de dúvidas técnicas relacionadas com o suporte à infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI) para manutenção do SISTEMA;
- 2.2.2.2. Orientações técnicas para atualização de versões do SISTEMA (implantação de novos *releases* do SISTEMA), configuração dos componentes do SISTEMA; e
- 2.2.2.3. Esclarecimentos relativos à utilização, configuração e parametrização dos recursos e das demais funcionalidades do SISTEMA.
- 2.2.3. A CONTRATADA deve fornecer serviço para Manutenção Corretiva e Legal do SISTEMA, o qual englobará as seguintes atividades:
- 2.2.3.1. Manutenção corretiva para qualquer funcionalidade nativa do SISTEMA que apresente falha operacional e/ou técnica;
- 2.2.3.2. Resolução de problemas de desempenho do SISTEMA;
- 2.2.3.3. Resolução de quaisquer outros problemas nativos do SISTEMA que limitem ou impeçam o seu uso ou operação; e
- 2.2.3.4. Manutenção corretiva e legal para qualquer funcionalidade nativa do SISTEMA, com vistas a garantir, durante a vigência do contrato, conformidade com as Normas, Leis, Resoluções ou outros regulamentos vigentes.
- 2.2.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar *site* para consulta ou informar ao BNDES a ocorrência e identificação de defeitos de *software* (*bugs*) e seus possíveis impactos, bem como o lançamento de patches para correção ou implementação de novas funcionalidades no SISTEMA.
- 2.2.4.1. Caberá unicamente ao BNDES a decisão de atualizar a versão do SISTEMA, com intuito de corrigir *bugs* ou obter novas funcionalidades disponibilizadas pelo fabricante.
- 2.2.4.2. A CONTRATADA não poderá se negar a prestar o serviço de assistência técnica caso o BNDES opte por manter a versão do

Elaborado por:			Revisado por:		
Nome	Matrícula	Rubrica	Nome	Matrícula	Rubrica
Roberto Paes Nemirovsky (Coordenador)	09899-0		Fabio Dias Fagundes (Gerente)	10397-7	



SISTEMA instalado em seu ambiente, desde que a versão do SISTEMA em uso pelo BNDES esteja em fase de manutenção principal ou estendida pela SAP.

2.2.5. Caso venha a ser demandada formalmente pelo BNDES, durante o prazo de vigência dos serviços contratados, a CONTRATADA deverá fornecer as mídias contendo as novas versões, em até 20 (vinte) dias úteis, a contar da solicitação, sem ônus adicionais ao BNDES.

2.2.5.1. O BNDES poderá, a seu critério, dispensar a entrega das mídias originais no caso de serem fornecidas formas alternativas para o recebimento das novas versões.

2.3. A CONTRATADA deverá garantir o suporte básico do SISTEMA, nos 5 (cinco) ambientes de execução de sistemas do BNDES: desenvolvimento, teste, homologação, produção e contingência.

2.3.1. O SISTEMA estará ativo de forma contínua apenas nos ambientes de desenvolvimento, teste, homologação e produção.



2.3.2. O ambiente de contingência poderá ser ativado caso ocorra um sinistro no ambiente de produção do BNDES, tornando-se este o novo ambiente de produção, ou para fins da execução e testes de validação do plano de contingência do BNDES.

### 3. Modelos de Atendimento


3.1. A prestação dos serviços de Suporte e Manutenção dar-se-á por meio de dois formatos distintos:

3.1.1. Atendimento remoto de forma continuada com os níveis mínimos de serviços e de qualidade estabelecidos na forma do subitem 5 destas especificações;

3.1.2. Atendimento presencial, sem ônus adicional ao BNDES, quando de interesse da CONTRATADA na execução dos serviços a serem contratados.

Elaborado por:			Revisado por:		
Nome	Matrícula	Rubrica	Nome	Matrícula	Rubrica
Roberto Paes Nemirovsky (Coordenador)	09899-0		Fabio Dias Fagundez (Gerente)	10397-7	



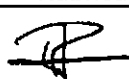

	<b>Classificação:</b> Documento Controlado – art. 7º, §3º, da Lei nº 12.527/2011 <b>Prazo da Restrição:</b> Até a data de aprovação da contratação <b>Restrição de Acesso:</b> Empresas do Sistema BNDES <b>Unidade Gestora:</b> AT/DESI4	<b>Página</b> <b>7 / 24</b>
---	--	--------------------------------

24  
lu

- 3.2. A aplicação das soluções dos problemas apontados via chamado técnico, ou identificada no histórico de chamados, assim como a aplicação das atualizações, é de responsabilidade da equipe técnica do BNDES, mas com apoio de técnico da CONTRATADA.
- 3.3. O processo de atendimento se inicia a partir do BNDES, com a criação de um chamado de suporte para o atendimento remoto de problemas encontrados ou nas dúvidas sobre desenvolvimento, configuração, administração e suporte dos produtos instalados, sendo que tais chamados devem ser feitos sempre pela equipe técnica do BNDES devidamente registrada junto à CONTRATADA.
- 3.4. O registro de solicitações deve ser feito através de acesso a portal de internet com senha ou por telefone, ambos através de serviços de atendimento disponibilizados pela CONTRATADA.
- 3.5. O acompanhamento das solicitações, mesmo criadas por telefone ou e-mail, deve ser feito através do mesmo portal, assim como o registro da solução do problema pelos técnicos da CONTRATADA.
- 3.6. As instruções de trabalho e forma de solução dos problemas podem ser passadas por telefone aos técnicos do BNDES pela CONTRATADA, com o devido registro da ocorrência no portal, nas condições estabelecidas pelos Níveis Mínimos de Serviço, especificados no item 5 e seus subitens.
- 3.7. A disponibilização de novas versões (*upgrades*) e correções (*updates*) dos *softwares* deve ser feita no portal de internet da CONTRATADA ou conforme disponibilizada pela CONTRATADA.

#### 4. Atendimento Remoto

- 4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar serviço de atendimento via Internet, para abertura e acompanhamento dos chamados de suporte e manutenção. Além disso, deverá disponibilizar o fornecimento de acesso via Internet do sistema ou base de dados com histórico de problemas, dicas de soluções,

Elaborado por:			Revisado por:		
Nome	Matrícula	Rubrica	Nome	Matrícula	Rubrica
Roberto Paes Nemirovsky (Coordenador)	09899-0		Fabio Dias Fagundez (Gerente)	10397-7	



dicas de administração, manuais dos produtos e downloads de novas versões (*upgrades*) e atualizações (*updates*).

4.2. Caso não seja possível a abertura e acompanhamento de chamados pela Internet, a CONTRATADA deverá prover atendimento telefônico ou por email.

## 5. Níveis Mínimos de Serviço (NMS)

5.1. A CONTRATADA deverá garantir os Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos. O BNDES e a CONTRATADA realizarão a apuração trimestral desses níveis até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte.

5.2. O relatório de apuração trimestral deve, no mínimo, conter as seguintes informações:

5.2.1. Chamados não fechados até o final do período de apuração;

5.2.2. Chamados fechados dentro do período de apuração;

5.2.3. Para cada chamado:

5.2.3.1. Identificador e título do chamado;



5.2.3.2. Nível de severidade do chamado;

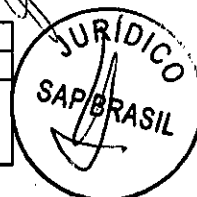
5.2.3.3. Quantidade de tempo atribuído ao BNDES e à CONTRATADA; e

5.2.3.4. Ocorrência ou não de ajuste de pagamento e, se for o caso, valor do ajuste.

5.3. Os Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos apresentam faixas com referência ao grau de severidade e ao tempo de solução dos chamados.

5.4. Os critérios que serão utilizados pela equipe do BNDES para a classificação dos chamados, no instante de sua abertura, seguem o padrão da SAP, formalizado na Nota SAP 67739, conforme a tabela a seguir. Vale ressaltar que a CONTRATADA não poderá questionar a classificação inicial realizada pelo BNDES, devendo observar os tempos de solução elencados no quadro abaixo. Contudo, no decorrer do seu ciclo de vida, ou seja, até a sua

Elaborado por:			Revisado por:		
Nome	Matrícula	Rubrica	Nome	Matrícula	Rubrica
Roberto Paes Nemirovsky (Coordenador)	09899-0		Fabio Dias Fagundez (Gerente)	10397-7	





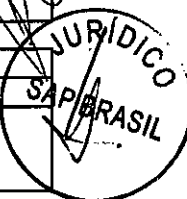


resolução, o chamado poderá sofrer reclassificação quanto a sua severidade no decorrer do processo de diagnóstico, desde que os níveis de serviço ainda não tenham sido violados ou que haja justificativa aceita pelo BNDES.

- 5.5. Para os chamados de Nível 1, a CONTRATADA deverá fazer um primeiro atendimento em até 1 (uma) hora corrida e apresentar uma solução em até 4 (quatro) horas corridas, em regime 24 x 7.
- 5.6. Para os chamados de Nível 2, a CONTRATADA deverá fazer um primeiro atendimento em até 4 (quatro) horas em horário de expediente, ou seja, entre 8h e 20h, em dias úteis (segunda a sexta, exceto feriados bancários).
- 5.7. Para chamados de todos os níveis, o BNDES solicitará, por meio do contrato OCS nº 178/2017, ou contrato que o substitua, a atuação do profissional da SAP que exerce o papel de TQM – Technical Quality Manager, para efetuar a priorização dos chamados junto à SAP, de modo a serem resolvidos o mais rapidamente possível.

Severidade	Impacto	Situação	Prazo(s)
Nível 1	Muito Alto (Very High)	<p>Um incidente deve ser categorizado com a prioridade "muito alta" se:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Houver consequências muito sérias para processos empresariais normais ou processos de TI relacionados a processos empresariais centrais;</li><li>O trabalho urgente não pode ser executado.</li><li>Um sistema produtivo está completamente parado;</li><li>A entrada em operação de um sistema iminente ou a realização de atualização de um sistema produtivo não pode ser concluída</li><li>Os processos empresariais centrais do</li></ul>	<p>Até 1 (uma) hora corrida para primeiro atendimento;</p> <p>e</p> <p>até 4 (quatro) horas corridas para solução</p>


Elaborado por:			Revisado por:		
Nome	Matrícula	Rubrica	Nome	Matrícula	Rubrica
Roberto Paes Nemirovsky (Coordenador)	09899-0		Fabio Dias Fagundes (Gerente)	10397-7	



		<p>cliente estão seriamente afetados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>E, para cada circunstância, uma solução alternativa não está disponível.</li> <li>A ocorrência requer processamento imediato porque a avaria pode causar perdas sérias.</li> <li>No caso de uma entrada em operação ou do upgrade, o motivo para o atraso da entrada em operação ou do upgrade deve ser um motivo que pode causar perdas graves, se não forem resolvidas antes do início de operação.</li> </ul>	
Nível 2	Alto (High)	<p>Um incidente deve ser categorizado com a prioridade "alta" se:</p> <p>Os processos empresariais normais estiverem seriamente afetados;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tarefas necessárias não podem ser executadas.</li> <li>Funções incorretas ou inoperantes no sistema da SAP, que são necessárias imediatamente.</li> </ul> <p>Por exemplo;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>os usuários não podem acessar o sistema;</li> <li>um início de operação não pode ser concluído;</li> <li>os dados completos não são acessíveis, etc..</li> </ul> <p>A ocorrência deve ser processada tão rapidamente possível porque uma avaria contínua pode prejudicar seriamente todo o fluxo de negócios produtivo.</p>	<p>Até 4 (quatro) horas para primeiro atendimento;</p> <p>e</p> <p>prazo de solução o mais rápido possível.</p>
Nível 3	Médio (Medium)	<p>Um incidente deve ser categorizado com a prioridade "média" se os processos empresariais normais forem afetados.</p> <p>O problema é causado por funções incorretas ou inoperantes no sistema da SAP.</p>	<p>Prazo de solução o mais rápido possível.</p>
Nível 4	Baixo (Low)	<p>Um incidente deve ser categorizado com a prioridade "baixa" se o problema tiver pouco ou nenhum efeito sobre os processos empresariais normais.</p>	<p>Prazo de solução o mais rápido</p>

Elaborado por:			Revisado por:		
Nome	Matrícula	Rubrica	Nome	Matrícula	Rubrica
Roberto Paes Nemirovsky (Coordenador)	09899-0		Fabio Dias Fagundez (Gerente)	10397-7	



	Classificação: Documento Controlado – art. 7º, §3º, da Lei nº 12.527/2011 Prazo da Restrição: Até a data de aprovação da contratação Restrição de Acesso: Empresas do Sistema BNDES Unidade Gestora: AT/DESI4	Página 11 / 24
---	--	-------------------

28  
14.

	O problema é causado por funções incorretas ou inoperantes no sistema da SAP que não são necessárias diariamente ou são raramente utilizadas.	possível.
--	---	-----------

5.8. O tempo de solução de um chamado corresponde ao tempo decorrido entre a abertura e a resolução do chamado para o atendimento de uma requisição de serviço ou da resolução de um problema ou incidente, com o restabelecimento completo do recurso ou funcionalidade do SISTEMA ou da implementação de uma solução de contorno que seja formalmente aceita pelo BNDES.



5.8.1. Não será contabilizado, para fins de aferição dos Níveis Mínimos de Serviço, o tempo consumido pelo BNDES para a execução de ações ou procedimentos que foram solicitados pela CONTRATADA necessários à depuração ou resolução do chamado.


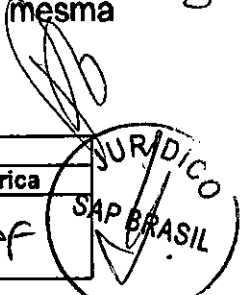
5.8.2. Deverão ser minimamente formalizadas e registradas por e-mail as solicitações e ações que forem demandadas ao BNDES, requerendo ainda, o registro de data e hora do seu encaminhamento.


5.8.3. Deverão estar devidamente registradas na documentação de encerramento do chamado as evidências e a memória de cálculo das horas consumidas pelo BNDES na execução das ações e procedimentos demandados na forma do subitem 5.8.1.

5.9. Não serão considerados os tempos das paradas programadas, isto é, paradas previamente acordadas com o BNDES, com antecedência mínima de 24 horas, bem como os períodos abonados pelo BNDES, em razão da ocorrência de interrupções ou degradações nos equipamentos, recursos ou funcionalidades da solução decorrentes de manutenções realizadas pelo BNDES em seu ambiente computacional.

5.10. Durante e ao término de cada atendimento resultante de abertura de chamado, a CONTRATADA deverá registrar e disponibilizar para o BNDES, na mesma interface gráfica, no mínimo, as seguintes informações:

Elaborado por:			Revisado por:		
Nome	Matrícula	Rubrica	Nome	Matrícula	Rubrica
Roberto Paes Nemirovsky (Coordenador)	09899-0		Fabio Dias Fagundez (Gerente)	10397-7	

	Classificação: Documento Controlado – art. 7º, §3º, da Lei nº 12.527/2011 Prazo da Restrição: Até a data de aprovação da contratação Restrição de Acesso: Empresas do Sistema BNDES Unidade Gestora: AT/DESI4	Página 12 / 24
---	--	-------------------

29  
lu

5.10.1. Número identificador e descrição do chamado;

5.10.2. Data e hora do início e do término do atendimento;

5.10.3. Data, hora e descrição de cada mudança de *status* ou interação entre o BNDES e a CONTRATADA

5.10.4. Severidade do erro;

5.10.5. Identificação do problema; e

5.10.6. Solução aplicada para o chamado.

5.11. Alterações nos chamados devem ser informadas ao BNDES através de *e-mail* automatizado.

## 6. Ajustes de Pagamento



6.1. Na hipótese do não atendimento dos prazos estabelecidos no item 5 destas Especificações Técnicas, serão aplicados os seguintes percentuais de ajuste por unidade de tempo de atraso nos pagamentos trimestrais relativos aos serviços contratados:

Severidade	Impacto	Percentual de Desconto na Fatura Trimestral por Evento
Nível 1	Muito Alto	Redução de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) por evento reportado e comprovado.
Nível 2	Alto	Redução de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) por evento reportado e comprovado.

6.1.1. A apuração dos percentuais de ajuste será realizada pelo BNDES com a CONTRATADA, com base no relatório especificado no item 5.2.


6.2. Os descontos serão efetuados por meio de carta de crédito a ser emitida pela CONTRATADA.

6.3. O valor do desconto trimestral máximo aplicado, nos termos do subitem 6.1, será de 5% (cinco por cento) sobre o valor total da fatura ou nota fiscal emitida. Ultrapassado este limite, a CONTRATADA estará sujeita à abertura de Processo Administrativo Punitivo.

Elaborado por:			Revisado por:		
Nome	Matrícula	Rubrica	Nome	Matrícula	Rubrica
Roberto Paes Nemirovsky (Coordenador)	09899-0		Fabio Dias Fagundez (Gerente)	10397-7	



y

	<b>Classificação:</b> Documento Controlado – art. 7º, §3º, da Lei nº 12.527/2011 <b>Prazo da Restrição:</b> Até a data de aprovação da contratação <b>Restrição de Acesso:</b> Empresas do Sistema BNDES <b>Unidade Gestora:</b> AT/DESI4	<b>Página</b> 13 / 24
---	--	--------------------------

30  
lu.

6.4. Os prazos máximos estipulados no item 5.4 poderão ser estendidos, de forma justificada, pelo Gestor do Contrato, caso julgue necessário.

## 7. Atendimento presencial

7.1. Será facultada à CONTRATADA a prestação dos serviços de forma presencial, sem ônus ao BNDES, quando de seu interesse para o apoio das equipes de atendimento remoto, para o atendimento dos níveis de serviço ora estabelecidos, ou demais atividades correlatas aos serviços contratados.

7.2. Os serviços serão prestados, em horários previamente acordados com o BNDES, em suas dependências na cidade do Rio de Janeiro, nos seguintes endereços: Av. República do Chile, nº 100, Av. República do Chile, nº 330 ou em caso de contingência, em local designado pelo BNDES, na cidade do Rio de Janeiro.

## 8. Pagamento



8.1. No valor a ser pago à CONTRATADA estão incluídos todos os tributos, contribuições fiscais e parafiscais, previdenciárias e encargos trabalhistas, além de quaisquer outras despesas necessárias à execução do Contrato.

8.2. O pagamento dos serviços de manutenção e suporte será feito trimestralmente com base nos preços constantes da proposta da CONTRATADA, subtraídos eventuais ajustes (descontos) em função do não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos no item 5 destas Especificações.


8.3. As retenções tributárias aplicáveis e os descontos dos ajustes de pagamento, conforme estipulado no item 6.1, caso aplicáveis, serão efetuados sobre o valor total da fatura ou nota fiscal emitida.

8.3.1. O fornecedor poderá emitir uma nova nota fiscal com o valor líquido após os ajustes de pagamento de que trata o item 6.1. Nesse caso, as retenções tributárias aplicáveis incidirão sobre o novo valor da nota fiscal<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Conforme §º 10 do art. 2º da Instrução Normativa RFB nº 1234/12.

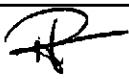

Elaborado por:			Revisado por:		
Nome	Matrícula	Rubrica	Nome	Matrícula	Rubrica
Roberto Paes Nemirovsky (Coordenador)	09899-0		Fabio Dias Fagundez (Gerente)	10397-7	




	<b>Classificação:</b> Documento Controlado – art. 7º, §3º, da Lei nº 12.527/2011 <b>Prazo da Restrição:</b> Até a data de aprovação da contratação <b>Restrição de Acesso:</b> Empresas do Sistema BNDES <b>Unidade Gestora:</b> AT/DESI4	<b>Página</b> 14 / 24
---	--	--------------------------

31  
lu

- 8.4. Para toda efetivação de pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar o documento fiscal, quando emitido em papel, ao Protocolo do Edifício de Serviços do BNDES no Rio de Janeiro — EDSERJ, localizado na Avenida República do Chile nº 100, Térreo, Centro, Rio de Janeiro, CEP 20031-917, no período compreendido entre 10:00 e 18:00 horas, ou encaminhar o documento fiscal, quando emitido eletronicamente, à caixa de e-mail nfe@bndes.gov.br. O documento fiscal deverá ser apresentado com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis contados da data de seu vencimento e conter sempre o número do Contrato.
- 8.5. As faturas serão analisadas pelo Gestor do contrato ou por membros da Equipe Técnica do BNDES, sob sua supervisão, cabendo à CONTRATADA, caso sejam encontradas divergências, emitir novas faturas com o valor correto ou comprovar a correção dos valores contestados pelo BNDES, em até 10 (dez) dias úteis após a comunicação do BNDES, não incidindo qualquer tipo de multa ou juros.
- 8.6. No caso de faturas que cheguem ao BNDES vencidas ou com prazo de pagamento inferior a 10 (dez) dias úteis, ou ainda as em que, nos casos de serem contestadas pelo BNDES, seja comprovada a correção dos valores, será facultado à CONTRATADA emitir novo documento de cobrança com nova data para pagamento, respeitando o prazo mínimo de 10 (dez) dias úteis entre a data do recebimento pelo BNDES e a nova data de pagamento ou, alternativamente, emitir documento que prorogue a data de pagamento da fatura enviada.
- 8.7. Havendo erro na nota fiscal/fatura ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela será devolvida à CONTRATADA e o pagamento ficará pendente até que a mesma providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para o BNDES.

Elaborado por:			Revisado por:		
Nome	Matrícula	Rubrica	Nome	Matrícula	Rubrica
Roberto Paes Nemirowsky (Coordenador)	09899-0		Fabio Dias Fagundez (Gerente)	10397-7	



	Classificação: Documento Controlado – art. 7º, §3º, da Lei nº 12.527/2011 Prazo da Restrição: Até a data de aprovação da contratação Restrição de Acesso: Empresas do Sistema BNDES Unidade Gestora: AT/DESI4	Página 15 / 24
---	--	-------------------

32  
14

8.8. O BNDES não efetuará o pagamento de fatura emitida cujo número de CNPJ não conste do CONTRATO.

## 9. Penalidades

9.1. Em caso de descumprimento parcial ou total do Contrato, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes penalidades, garantida a prévia defesa no prazo de 10 (dez) dias úteis contados da notificação do BNDES, com base no disposto no artigo 83 da Lei nº 13.303/2016:

9.1.1. Advertência;

9.1.2. Multa de até 10 % (dez por cento), apurada de acordo com a gravidade da infração, incidente sobre o valor global do contrato, em razão do descumprimento de quaisquer obrigações contratuais; e

9.1.3. Suspensão temporária de participação em licitações e impedimento de contratar com o BNDES, pelo prazo legalmente previsto, apurado em razão da natureza e gravidade da infração cometida.

9.2. O total das multas aplicadas não poderá exceder a 20% (vinte por cento) do valor global do contrato.



9.3. Em qualquer hipótese de aplicação de penalidades serão assegurados à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa.

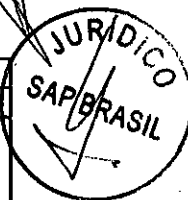
## 10. Vigência Contratual


10.1.1. A vigência do Contrato será de 36 (trinta e seis) meses, a contar de 30/09/2019, ou da data de assinatura do contrato, o que ocorrer por último, prorrogáveis até que se atinja o limite legal de 5 (cinco) anos de contrato.

## 11. Reajuste

11.1. O contrato será reajustado anualmente, a partir da solicitação da CONTRATADA, como forma de compensação dos efeitos das variações dos custos, decorridos 12 (doze) meses a contar da data da apresentação da proposta, de acordo com a Lei nº 10.192, de 14 de fevereiro de 2001, ou a contar do fato gerador anterior.

Elaborado por:			Revisado por:		
Nome	Matrícula	Rubrica	Nome	Matrícula	Rubrica
Roberto Paes Nemirovsky (Coordenador)	09899-0		Fabio Dias Fagundez (Gerente)	10397-7	



	Classificação: Documento Controlado – art. 7º, §3º, da Lei nº 12.527/2011 Prazo da Restrição: Até a data de aprovação da contratação Restrição de Acesso: Empresas do Sistema BNDES Unidade Gestora: AT/DESI4	Página 16 / 24
---	--	-------------------

33  
lu

11.2. O reajuste do preço contratado estará limitado ao Índice de Custo da Tecnologia da Informação – ICTI, divulgado pelo Instituto de Pesquisa Econômica e Aplicada – IPEA, ou outro índice que vier a substituí-lo.

## 12. Garantia Contratual

12.1. A CONTRATADA deverá prestar garantia contratual no montante de 2% (dois por cento) do valor total da contratação, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato, prorrogável a critério do BNDES, na modalidade que vier a escolher, dentre as previstas abaixo, nos termos do parágrafo primeiro do artigo 70, da Lei nº 13.303/2016:

12.1.1. Caução em dinheiro: deverá ser depositada em favor do **BNDES**, de acordo com as orientações que serão fornecidas quando da referida convocação;

12.1.2. Seguro Garantia: a Apólice de Seguro deverá ser emitida por Instituição autorizada pela SUSEP a operar no mercado securitário, que não se encontre sob regime de Direção Fiscal, Intervenção, Liquidação Extrajudicial ou Fiscalização Especial, e que não esteja cumprindo penalidade de suspensão imposta pela SUSEP;


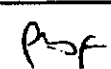
12.1.2.1. O Instrumento de Apólice de Seguro deve prever expressamente:

12.1.2.1.1. Responsabilidade da seguradora por todas e quaisquer multas de caráter sancionatório aplicadas ao Contratado;

12.1.2.1.2. Vigência pelo prazo contratual;


12.1.2.1.3. Prazo de 90 (noventa) dias, contados a partir do término da vigência contratual, para apuração de eventual inadimplemento do Contratado – ocorrido durante a vigência contratual –, e para a comunicação da expectativa de sinistro ou do efetivo aviso de sinistro, observados os prazos prescricionais pertinentes.

12.1.3. Fiança Bancária: a Carta de Fiança deverá ser emitida por Instituição Financeira autorizada pelo Banco Central do Brasil – BACEN para

Elaborado por:			Revisado por:		
Nome	Matrícula	Rubrica	Nome	Matrícula	Rubrica
Roberto Paes Nemirovsky (Coordenador)	09899-0		Fabio Dias Fagundez (Gerente)	10397-7	





	Classificação: Documento Controlado – art. 7º, §3º, da Lei nº 12.527/2011 Prazo da Restrição: Até a data de aprovação da contratação Restrição de Acesso: Empresas do Sistema BNDES Unidade Gestora: AT/DESI4	Página 17 / 24
---	--	-------------------

39  
lw

funcionar no Brasil e que não se encontre em processo de liquidação extrajudicial ou de intervenção do BACEN.

12.1.3.1. O Instrumento de Fiança deve prever expressamente:

12.1.3.1.1. Renúncia expressa, pelo fiador, ao benefício de ordem disposto no artigo 827 do Código Civil;

12.1.3.1.2. Vigência pelo prazo contratual; e

12.1.3.1.3. Prazo de 90 (noventa) dias, contados a partir do término da vigência contratual, para apuração de eventual inadimplemento do Contratado – ocorrido durante a vigência contratual –, e para a comunicação do inadimplemento à Instituição Financeira, observados os prazos prescricionais pertinentes.

### 13. Obrigações da Contratada



13.1. Manter durante a vigência deste Contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas quando da contratação, comprovando-as sempre que solicitado pelo BNDES;

13.1.1. A CONTRATADA deverá apresentar à Carta ABES devidamente atualizada contemplando todos os produtos no quadro 2.1.5 no prazo de até 60 (sessenta) dias corridos a contar da assinatura do Contrato.


13.2. Comunicar a imposição de penalidade que acarrete o impedimento de contratar com o BNDES, bem como a eventual perda dos pressupostos para a inexigibilidade de licitação;

13.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do Contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções decorrentes da execução;

13.4. Reparar os danos diretos causados ao BNDES ou a terceiros, não restando excluída ou reduzida esta responsabilidade pela presença de

Elaborado por:			Revisado por:		
Nome	Matrícula	Rubrica	Nome	Matrícula	Rubrica
Roberto Paes Nemirovsky (Coordenador)	09899-0		Fabio Dias Fagundez (Gerente)	10397-7	





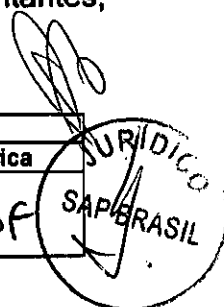
	<b>Classificação:</b> Documento Controlado – art. 7º, §3º, da Lei nº 12.527/2011 <b>Prazo da Restrição:</b> Até a data de aprovação da contratação <b>Restrição de Acesso:</b> Empresas do Sistema BNDES <b>Unidade Gestora:</b> AT/DESI4	<b>Página</b> 18 / 24
---	--	--------------------------


35  
lu.

fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por parte do Gestor do Contrato;

- 13.5. Pagar todos os encargos e tributos, que incidam ou venham a incidir, direta ou indiretamente, sobre o objeto do Contrato a ser celebrado, podendo o BNDES, a qualquer momento, exigir da CONTRATADA a comprovação de sua regularidade;
- 13.6. Permitir ao Banco Central do Brasil acesso a termos firmados, documentos e informações atinentes aos serviços prestados, bem como às suas dependências, nos termos do § 1º do artigo 33 da Resolução CMN nº 4.557/2017.
- 13.7. Garantir que o objeto do Contrato a ser celebrado não infringe quaisquer direitos autorais, patentes ou registros, inclusive marcas, know-how ou trade-secrets, sendo responsável pelos prejuízos, inclusive honorários de advogado, custas e despesas decorrentes de qualquer medida ou processo judicial ou administrativo iniciado em face do BNDES, por acusação da espécie, podendo a CONTRATADA ser instada a intervir no processo;
- 13.8. Impedir o favorecimento ou a participação de empregado ou dirigente do Sistema BNDES (BNDES e suas subsidiárias) na execução do objeto;
- 13.9. Providenciar para que não sejam alocados, na execução dos serviços, familiares de dirigente, empregado do Sistema BNDES ou autoridade do ente público a que o sistema BNDES estiver subordinado, nos termos do artigo 38, parágrafo único, inciso II, da Lei nº 13.303/2016 e do Decreto nº 7.203/2010, considerando-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau;
- 13.10. Observar o Código de Ética do Sistema BNDES vigente ao tempo da contratação, bem como a Política de Conduta e Integridade no âmbito das licitações e contratos administrativos e a Política Corporativa Anticorrupção do Sistema BNDES, assegurando-se de que seus representantes,

Elaborado por:			Revisado por:		
Nome	Matrícula	Rubrica	Nome	Matrícula	Rubrica
Roberto Paes Nemirovsky (Coordenador)	09899-0		Fabio Dias Fagundez (Gerente)	10397-7	



	<b>Classificação:</b> Documento Controlado – art. 7º, §3º, da Lei nº 12.527/2011 <b>Prazo da Restrição:</b> Até a data de aprovação da contratação <b>Restrição de Acesso:</b> Empresas do Sistema BNDES <b>Unidade Gestora:</b> AT/DESI4	<b>Página</b> 19 / 24
---	--	--------------------------

36  
14

administradores e todos os profissionais envolvidos na execução do objeto pautem seu comportamento e sua atuação pelos princípios neles constantes;

13.11. Adotar, na execução dos serviços, boas práticas de sustentabilidade ambiental, de otimização de recursos, de redução de desperdícios e de redução da poluição;

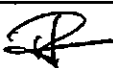

13.12. Manter o mais completo e absoluto sigilo sobre dados, materiais, documentos e informações a que vier a ter acesso, direta ou indiretamente na execução do objeto.

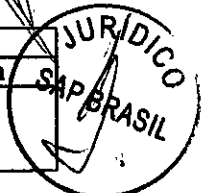
13.13. Assinar o Termo de Confidencialidade para Representante Legal conforme modelo anexo;


13.14. Além das obrigações descritas acima ou nas leis vigentes, particularmente na Lei nº 13.303/2016, ou que entrarem em vigor, constituem obrigações da Contratada os itens a seguir.

- I. A Contratada obriga-se, ao final da vigência do Contrato, a descartar de forma definitiva, ou seja, de forma a impedir a sua recuperação total ou parcial posteriormente, toda informação do BNDES gerada, mantida, recebida, manipulada ou produzida durante a execução do Contrato que a Contratada esteja custodiando.
- II. Toda informação produzida, acessada ou manipulada no âmbito da prestação do serviço contratado é de propriedade do BNDES, e deve ser considerada e tratada como sigilosa a menos que haja manifestação contrária e expressa do BNDES.
- III. Caso seja demandado, disponibilizar meios de o BNDES extrair os dados do Banco armazenados na plataforma da SAP.

#### 14. Hipóteses de Extinção Contratual

Elaborado por:			Revisado por:		
Nome	Matrícula	Rubrica	Nome	Matrícula	Rubrica
Roberto Paes Nemirovsky (Coordenador)	09899-0		Fabio Dias Fagundez (Gerente)	10397-7	





	Classificação: Documento Controlado – art. 7º, §3º, da Lei nº 12.527/2011 Prazo da Restrição: Até a data de aprovação da contratação Restrição de Acesso: Empresas do Sistema BNDES Unidade Gestora: AT/DESI4	Página 20 / 24
---	--	-------------------

37  
lu

14.1. O Contrato a ser celebrado poderá ser extinto de acordo com as hipóteses previstas na legislação, convencionando-se, ainda, que é cabível a sua resolução:

- I. em razão do inadimplemento total ou parcial de qualquer de suas obrigações, cabendo à parte inocente notificar a outra por escrito, assinalando-lhe prazo razoável para o cumprimento das obrigações, quando o mesmo não for previamente fixado neste instrumento ou em seus anexos;
- II. na ausência de liberação, por parte do BNDES, de área, local ou objeto necessário para a sua execução, nos prazos contratuais;
- III. em virtude da suspensão da execução do Contrato, por ordem escrita do BNDES, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo;
- IV. quando for decretada a falência da CONTRATADA;
- V. caso a CONTRATADA perca uma das condições de habilitação exigidas quando da contratação;
- VI. na hipótese de descumprimento do previsto na Cláusula de Cessão de Contrato ou Créditos, Sucessão Contratual e Subcontratação;
- VII. caso a CONTRATADA seja declarada inidônea pela União, por Estado ou pelo Distrito Federal;
- VIII. em função da suspensão do direito de a CONTRATADA licitar ou contratar com o BNDES;
- IX. na hipótese de caracterização de ato lesivo à Administração Pública, nos termos da Lei n.º 12.846/2013, cometido pela CONTRATADA no processo de contratação ou por ocasião da execução contratual;
- X. em razão da dissolução da CONTRATADA; e
- XI. quando da ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovado, impeditivo da execução do Contrato; e

Elaborado por:			Revisado por:		
Nome	Matrícula	Rubrica	Nome	Matrícula	Rubrica
Roberto Paes Nemirovsky (Coordenador)	09899-0		Fabio Dias Fagundez (Gerente)	10397-7	





XII. em decorrência de atraso, lentidão ou paralisação injustificáveis da execução do objeto do Contrato, que caracterize a impossibilidade de sua conclusão no prazo pactuado.


XIII. As PARTES poderão rescindir o contrato mediante fundamentada razão, devendo para tanto, avisar a outra parte com no mínimo 90 dias de antecedência.

14.2. Caracteriza inadimplemento das obrigações de pagamento pecuniário do presente Contrato, a mora superior a 90 (noventa) dias.

14.3. Os casos de extinção contratual convencionadas no caput desta Cláusula deverão ser precedidos de notificação escrita à outra parte do Contrato e oportunidade de defesa, dispensada a necessidade de interpelação judicial.

MLF  
Elaborador: DAHER em 03/09/2019

Elaborado por:			Revisado por:		
Nome	Matrícula	Rubrica	Nome	Matrícula	Rubrica
Roberto Paes Nemirovsky (Coordenador)	09899-0		Fabio Dias Fagundez (Gerente)	10397-7	

  
JURIDICO  
SAP BRASIL

**Anexo I à Especificação Técnica**  
**Minuta do Termo de Confidencialidade**  
**(Modelo A – Representante)**

**TERMO DE CONFIDENCIALIDADE PARA REPRESENTANTE LEGAL**

\_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal, doravante designado simplesmente **RESPONSÁVEL**, se compromete, por intermédio do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, a não divulgar sem autorização quaisquer informações de propriedade do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social - BNDES e de suas Subsidiárias BNDES Participações S.A. - BNDESPAR e Agência Especial de Financiamento Industrial - FINAME, doravante simplesmente designados como **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, em conformidade com as seguintes cláusulas e condições:


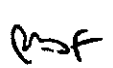
**Cláusula Primeira**

O **RESPONSÁVEL** reconhece que, em razão da sua prestação de serviços às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** – Contrato OCS nº \_\_\_\_\_, celebrado em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, estabelece contato com informações privadas das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, que podem e devem ser conceituadas como segredo de indústria ou de negócio. Estas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios empregados das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** e do **RESPONSÁVEL**, sem a expressa e escrita autorização do representante legal signatário do Contrato ora referido.


**Cláusula Segunda**

As informações a serem tratadas confidencialmente são aquelas assim consideradas no âmbito das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** e que, por sua natureza, não são ou não deveriam ser de conhecimento de terceiros, tais como:

- I. Listagens e documentações com informações sigilosas ou confidenciais a que venha a ter acesso;
- II. Documentos relativos a estratégias econômicas, financeiras, de investimentos, de captações de recursos, de marketing, de clientes e respectivas informações, armazenadas sob qualquer formã, inclusive informatizadas;
- III. Metodologias e ferramentas de desenvolvimento de produtos e serviços elaborados pelas **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** ou por terceiros para as **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**;
- IV. Valores e informações de natureza operacional, financeira, administrativa, contábil e jurídica;
- V. Documentos e informações utilizados na execução dos serviços do contrato OCS nº \_\_\_\_/\_\_\_\_.

Elaborado por:			Revisado por:		
Nome	Matrícula	Rubrica	Nome	Matrícula	Rubrica
Roberto Paes Nemirovsky (Coordenador)	09899-0		Fabio Dias Fagundez (Gerente)	10397-7	



	Classificação: Documento Controlado – art. 7º, §3º, da Lei nº 12.527/2011 Prazo da Restrição: Até a data de aprovação da contratação Restrição de Acesso: Empresas do Sistema BNDES Unidade Gestora: ATI/DESI4	Página 23 / 24
---	---	-------------------

40  
lu

### Cláusula Terceira

O **RESPONSÁVEL** reconhece que as referências dos incisos I a V da Cláusula Segunda deste Termo são meramente exemplificativas, e que outras hipóteses de confidencialidade que já existam ou venham ser como tal definidas no futuro devem ser mantidas sob sigilo.

### Parágrafo Único

Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, o **RESPONSÁVEL** deverá mantê-la sob sigilo até que venha a ser autorizado expressamente pelo representante legal das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, signatário do Contrato OCS nº \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma a ausência de manifestação expressa das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

### Cláusula Quarta

O **RESPONSÁVEL** recolherá, ao término do Contrato OCS nº \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_, para imediata devolução às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa a este relacionada, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse seja de seus empregados, prepostos, prestadores de serviço seja de fornecedores, com vínculo empregatício ou eventual com o **RESPONSÁVEL**, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação sigilosa ou confidencial a que teve acesso enquanto contratado pelas **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**.

### Parágrafo Único

O **RESPONSÁVEL** determinará a todos os seus empregados, prepostos e prestadores de serviço que estejam, direta ou indiretamente, envolvidos com a prestação de serviços objeto do Contrato OCS nº \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_, a observância do presente Termo, adotando todas as precauções e medidas para que as obrigações oriundas do presente instrumento sejam efetivamente observadas.



### Cláusula Quinta

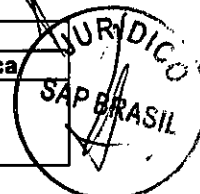
O **RESPONSÁVEL** obriga-se a informar imediatamente às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus empregados, prepostos e prestadores de serviço.


### Cláusula Sexta

O descumprimento de quaisquer das cláusulas do presente Termo acarretará responsabilização civil e criminal dos que, comprovadamente, estiverem envolvidos no descumprimento ou violação.

### Cláusula Sétima

Elaborado por:			Revisado por:		
Nome	Matrícula	Rubrica	Nome	Matrícula	Rubrica
Roberto Paes Nemirovsky (Coordenador)	09899-0		Fabio Dias Fagundez (Gerente)	10397-7	



	<b>Classificação:</b> Documento Controlado – art. 7º, §3º, da Lei nº 12.527/2011 <b>Prazo da Restrição:</b> Até a data de aprovação da contratação <b>Restrição de Acesso:</b> Empresas do Sistema BNDES <b>Unidade Gestora:</b> AT/DESI4	<b>Página</b> 24 / 24
---	--	--------------------------

As obrigações a que alude este instrumento perdurarão inclusive após a cessação do vínculo contratual entre o **RESPONSÁVEL** e as **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** e abrangem as informações presentes e futuras.

#### Cláusula Oitava



O **RESPONSÁVEL** se compromete no âmbito do Contrato objeto do presente Termo, a apresentar às **EMPRESAS DO BNDES** declaração individual de adesão e aceitação das cláusulas do **Termo de Confidencialidade para Profissionais Terceirizados**, de cada integrante ou participante da equipe que prestar ou vier a prestar os serviços especificados no Contrato OCS nº \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_.

DE ACORDO,

Rio de Janeiro, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
RESPONSÁVEL

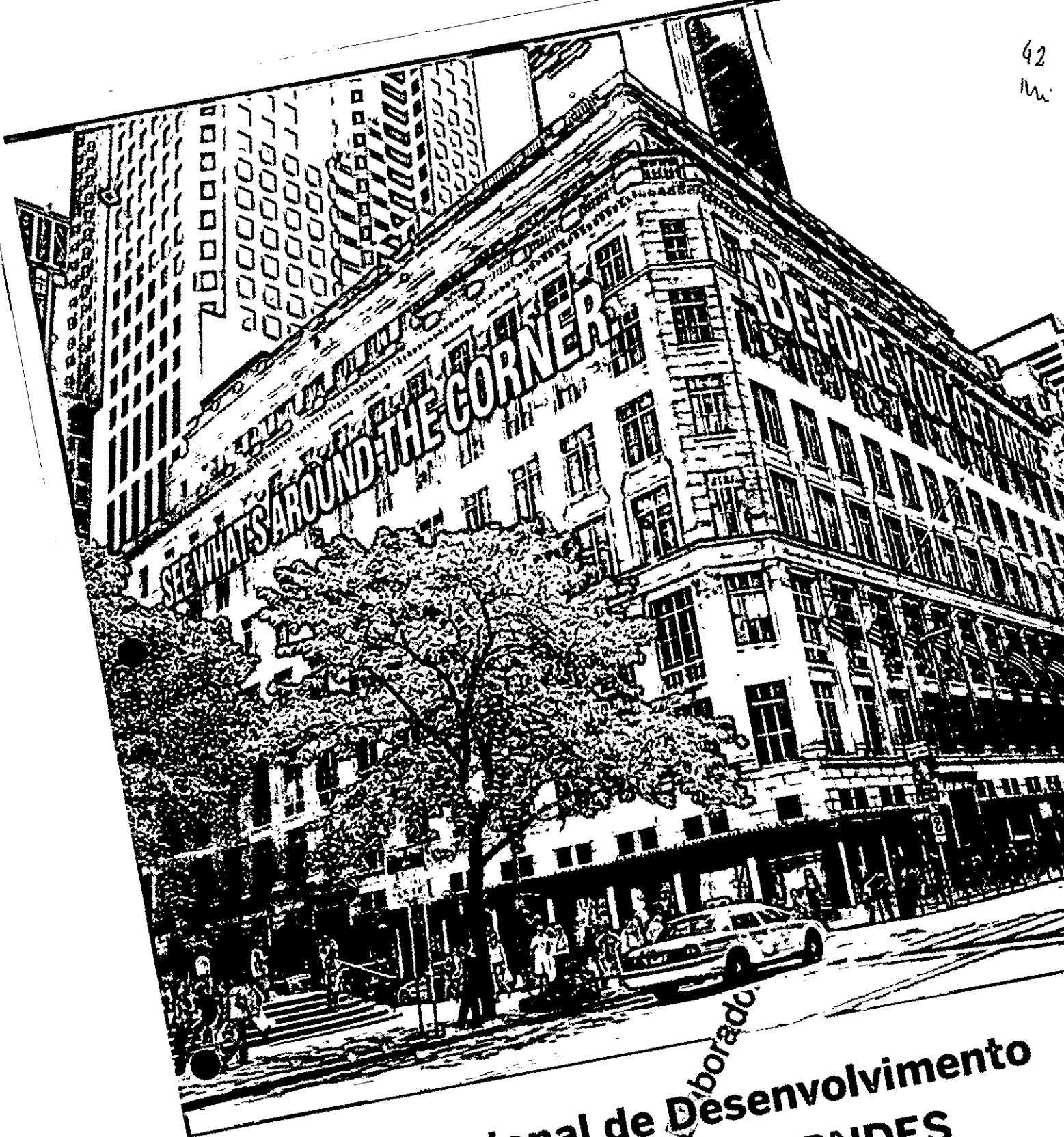
Elaborador: DAHER em 03/09/2019

Elaborado por:			Revisado por:		
Nome	Matrícula	Rubrica	Nome	Matrícula	Rubrica
Roberto Paes Nemirovsky (Coordenador)	09899-0		Fabio Dias Fagundez (Gerente)	10397-7	





42  
m



**Banco Nacional de Desenvolvimento  
Econômico e Social - BNDES**

Proposta de Renovação e Suporte de Serviços de Manutenção SAP  
meses

Anexo II ao Contrato OCS 337/201

15 de agosto de 2019

MLME

## DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE E EXCEÇÕES SAP

O conteúdo deste documento deve ser tratado como propriedade confidencial da SAP e não pode ser divulgado a terceiros sem a prévia aprovação por escrito da SAP. Este documento não pode ser reproduzido de forma parcial ou total, tampouco ser utilizado para outros fins que não o da avaliação da proposta, exceto com o prévio consentimento por escrito da SAP e sob a condição de que sejam incluídas notas sobre os direitos autorais da SAP ou outros na referida reprodução. Nenhuma informação sobre o conteúdo ou assunto desta proposta poderá ser fornecida ou comunicada de qualquer maneira - seja ela qual for - para terceiros sem o prévio consentimento da SAP.

Em caso de aceitação das condições deste documento, a SAP emitirá um contrato que passará a vincular as partes, para todos os efeitos e regulará a relação entre si. A SAP somente se vinculará depois de assinar o referido contrato. Os termos e condições desta proposta levam em consideração as condições de contratação constantes do contrato padrão da SAP, especialmente no que se refere a propriedade intelectual, divisão de obrigações e limitações de responsabilidade.

A SAP garante - por parte daqueles que prepararam este documento - que todo o cuidado necessário foi aplicado na preparação deste documento e que valida seu conteúdo até a data prevista para sua expiração. A SAP não pode, no entanto, garantir a veracidade de materiais que estejam fora de seu controle e da mesma forma não poderá garantir a validade informações que não constem deste documento.



y





44  
lu

**Denise Agostinho**  
Gerente de Negócios  
SAP Brasil Ltda.  
Av. das Nações Unidas, 14.171 - 5º andar  
São Paulo/SP - 04578-000  
T: +55 11 98245-6860  
E-mail: [denise.agostinho@sap.com](mailto:denise.agostinho@sap.com)

São Paulo, 15 de agosto de 2019

**Ao Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social - BNDES**

**Ref. Regularização da Taxa de Suporte Técnico e Manutenção.**

Prezados Senhores,

Atendendo a sua solicitação, estamos encaminhando informações referentes a contratação dos Serviços SAP de Manutenção e Suporte Técnico dos softwares SAP.

O Suporte SAP é um investimento feito pelo cliente para manter e garantir a integridade de toda a solução em produção. Os serviços são prestados com qualidade e de acordo com as melhores práticas, atuando na disponibilidade de melhorias e atualizações, em serviços remotos de melhorias de performance, na solução de ocorrências de falha, nas eventuais paradas dos sistemas produtivos, na prevenção de gargalos e redução do TCO.

Desde já, asseguramos nosso compromisso em oferecer um serviço altamente profissional, baseado em princípios rígidos de qualidade, garantindo o sucesso imediato e em longo prazo do projeto.

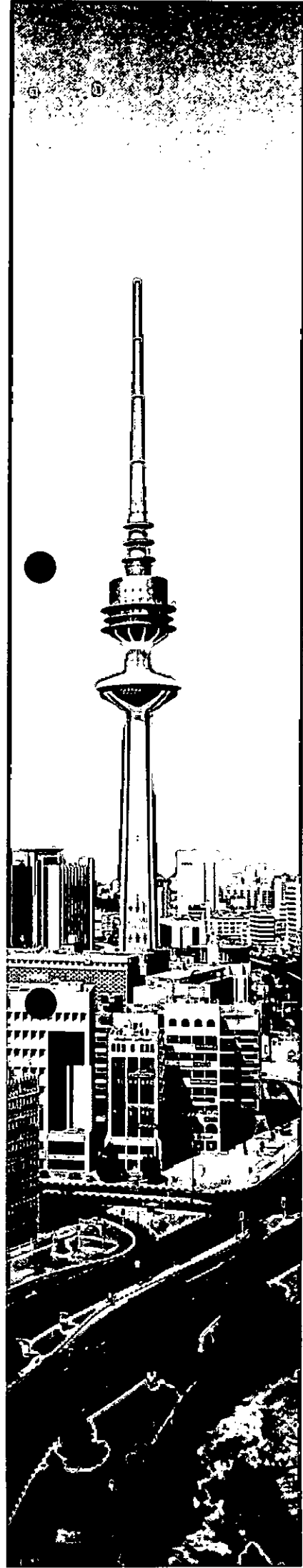
A presente proposta é válida até 30 de setembro de 2019.

Permanecemos à disposição para maiores esclarecimentos.

Atenciosamente,

Denise Agostinho  
Gerente de Negócios  
SAP Brasil Ltda.





45  
ini

## ÍNDICE

SUORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO.....	2
- CONDIÇÕES GLOBAIS E PADRÃO PARA TODOS OS CLIENTES AS ENTERPRISE SUPPORT .....	2
SAP Enterprise Support .....	2
DETALHAMENTO DE PREÇOS .....	6
CONDIÇÕES DE PAGAMENTO .....	8
Taxa de Suporte Técnico e Manutenção.....	8
TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS.....	9
Termos e Condições Gerais para os Serviços SAP .....	9
ANEXO I - CONTRATO DE LICENCIAMENTO DE SOFTWARE E SUPORTE .....	10
CONTRATO DE LICENCIAMENTO DE SOFTWARE E SUPORTE.....	10
ANEXO II - SAP ENTERPRISE SUPPORT ("ANEXO DE SUPORTE").....	21

*MEMORIA*  
Elaborador: DAHER em 03/09/2019

*[Handwritten signature]*

## SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

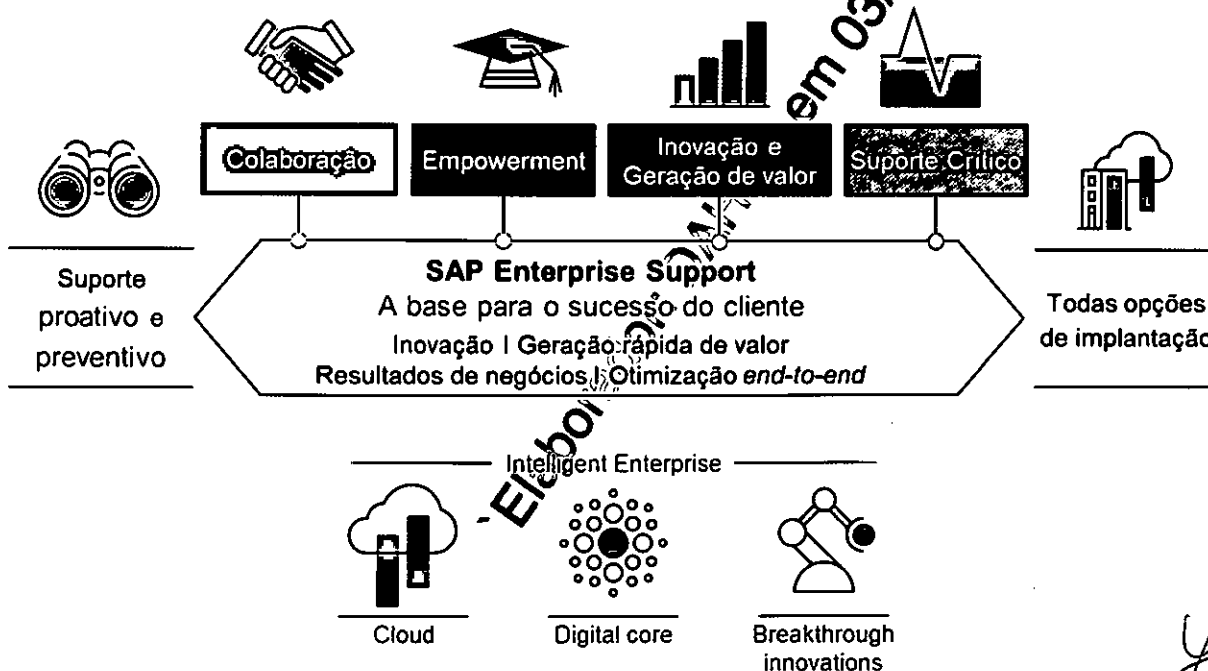
### - CONDIÇÕES GLOBAIS E PADRÃO PARA TODOS OS CLIENTES AS ENTERPRISE SUPPORT

#### SAP Enterprise Support

O SAP Enterprise Support é a oferta fundamental de suporte para clientes de sucesso. Ele é focado em proteger processos críticos, otimizar *landscapes* híbridos e gerar inovação e resultados de negócios. Ele oferece apoio de forma proativa, preditiva e preventiva.

O SAP Enterprise Support pode ajudar sua empresa a construir quatro pilares de valor:

- Fornecer **colaboração** fácil com especialistas da SAP através do SAP Enterprise Support Advisory e de ferramentas de suporte de última geração, como o Expert Chat ou o Schedule an Expert
- **Empoderar** os funcionários para que desenvolvam suas habilidades por meio do programa SAP Enterprise Support Academy e por meio do guia da jornada do cliente com mapas de valor e melhores práticas do SAP Enterprise Support.
- Impulsionar a **inovação** e a **geração de valor** identificando o potencial de negócios e de aprimoramento de TI por meio de benchmarking de KPI e ferramentas inteligentes como SAP Innovation e Optimization Pathfinder.
- Proteger a continuidade dos negócios com suporte de nível crítico para gerenciamento de incidentes, incluindo *service-level agreements*.



Com SAP Enterprise Support, sua empresa pode ter os seguintes benefícios:

- Experiência de suporte mais consistente e significativa em todas as opções de implantação
- Integração de soluções na nuvem e suporte *end-to-end* de *landscapes* híbridos

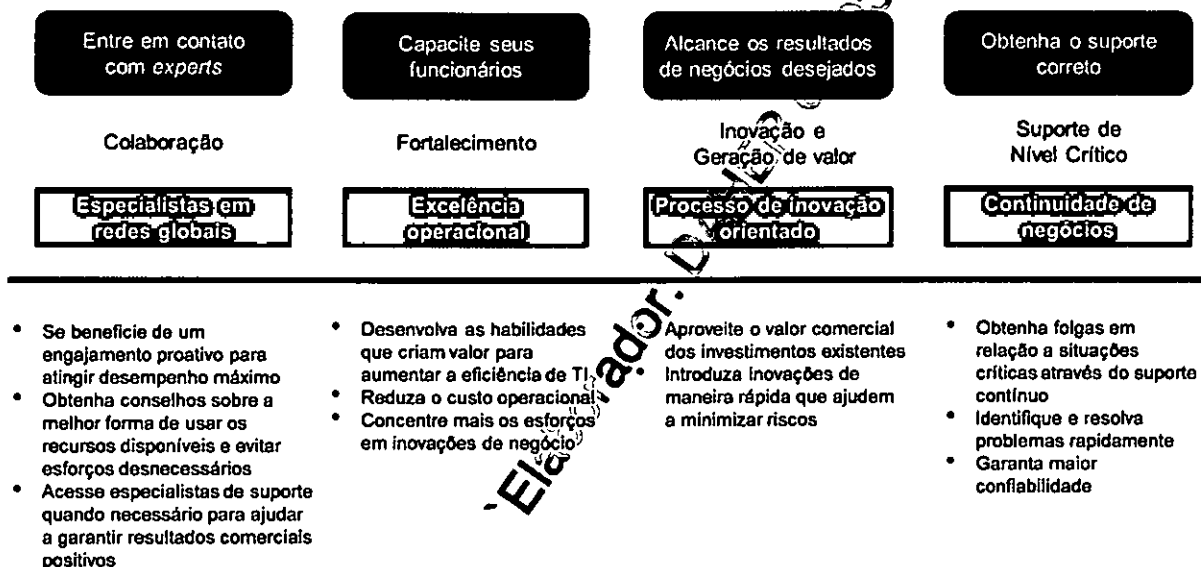


- Direito de uso da ferramenta Solution Manager
- Operações simplificadas e confiáveis
- Maior velocidade para gerar valor e acelerar a adoção de inovações com o mínimo de interrupção nos negócios

O SAP Enterprise Support, baseia-se em colaboração, capacitação, inovação, geração de valor e suporte de nível crítico para ajudá-lo a implementar, operar e inovar melhor, mas também para ter uma integração melhor, agregando valor em ambientes híbridos. Além disso, ajuda você a aproveitar melhor suas soluções em nuvem, oferecendo aos usuários uma maior satisfação.

- Melhor implementação para alcançar mais valor e menos tempo e definir um caminho para operações bem-sucedidas
- Melhor operação para simplificar operações e preparar landscape para futuras inovações
- Melhor inovação para acelerar a adoção de melhorias com o mínimo de interrupção nos negócios
- Melhor Integração para implantar novos modelos de negócio, recursos e gerar valor em ambientes híbridos.
- Melhor aproveitamento para obter maior satisfação dos usuários de soluções em nuvem.

## Princípios do SAP Enterprise Support em Ambientes *On Premise*



48  
m

## Mapas de Valor do SAP Enterprise Support

Com o SAP Enterprise Support, estamos tornando mais fácil do que nunca capacitar e colaborar com nossos clientes para aproveitar seu investimento estratégico de software SAP.

O mapa de valor do SAP Enterprise Support fornece acesso a materiais, ferramentas e treinamentos relacionados, tudo em uma visão geral centralizada. Esses mapas fornecem instruções passo a passo e recomendações sobre como otimizar o cenário de TI, se tornar uma empresa inteligente e adotar a jornada de transformação digital.

Este mapa aborda tópicos de maneira estruturada para que os clientes obtenham orientação para alcançar seus objetivos. Ele também atua como uma plataforma de colaboração que conecta clientes a especialistas em SAP e seus colegas de indústria.

Os mapas de valor são cuidados por *experts* funcionais da SAP, que podem ajudar os clientes em suas jornadas e *roadmaps* individuais.

A flexibilidade nos mapas também permite que os clientes façam escolhas que tragam ganhos rápidos e comecem a se beneficiar imediatamente. E como os mapas de valor são fornecidos pela SAP Enterprise Support Academy, eles se destacam com todo o conceito de capacitação.

Atualmente, existem mapas de valor disponíveis em 10 tópicos diferentes para ajudar seu negócio a se tornar uma empresa inteligente. Para mais informações, visite: [www.sapsupport.info/support-innovations/esacademy/valuemaps/](http://www.sapsupport.info/support-innovations/esacademy/valuemaps/)

### Principais Características:

O SAP Enterprise Support é mais do que um help desk. É um facilitador para ajudá-lo a atingir as metas de sua empresa. Os principais elementos incluem:

- Suporte proativo e preventivo desde o primeiro dia, abrangendo todo o ciclo de vida
- Suporte 24x7 com base em acordos de nível de serviço;
- Maior rapidez na geração de valor e adoção acelerada de inovações com o mínimo de disrupção
- Recursos de automação do SAP Solution Manager para cenários *on premise* e híbridos.
- Recursos integrados do SAP ONE Support para uma experiência de suporte consistente e significativa em todas as opções de implantação



69  
lu

## Service-level Agreement (SLA)

*Service-level agreements* estipulam tempos rápidos para reações iniciais e planos de ação corretiva a fim de resolver incidentes de forma rápida e eficaz, minimizando custos de indisponibilidade de sistema. Em emergências, nossos clientes podem ter certeza da continuidade de seus processos de negócios e desfrutar de maior segurança durante o planejamento do projeto.

Prioridade	Descrição	SAP Enterprise Support, on-premise edition	
		Tempo inicial de resposta	Ação corretiva <sup>1</sup>
Muito Importante (P1)	Desligamento do sistema de produção, desligamento do sistema ou restrições severas em um sistema de produção que impede o trabalho produtivo	1 hora (tempo real)	4 horas (tempo real)
Importante (P2)	Perda grave de funcionalidade em um sistema de produção, restrições significativas em um sistema de produção	4 horas (horas de expediente)	—

Elaborador: DAHER em 03/09/2019

<sup>1</sup> Uma **ação corretiva** pode significar consertar um erro de software, criar um *work-around*, ou estabelecer um plano de ação. Um **plano de ação** inclui atualizações regulares que fornecem a sua empresa um relatório de status do processo de solução, planos para próximos passos necessários, atividades que você ou seus parceiros necessitem realizar, resultados de ações tomadas até o momento, data e hora planejada para a próxima atualização de status, agenda de atividades futuras da SAP para resolver o problema.





## DETALHAMENTO DE PREÇOS

A tabela abaixo apresenta o detalhamento da taxa dos serviços de suporte técnico e manutenção, para o período de 36 (trinta e seis) meses – SAP Enterprise Support.

Data Assinatura	Número Interno SAP	Produto Renovado	Período do Serviço Início / Fim	Reajuste			% Manutenção			
				Índice	Data Base / Inicial	Data Final	Inicial / Atual	Original Anual (BRL c/ Imp)	Final Anual (BRL c/ Imp)	Final 36 meses (BRL c/ Imp)
26/09/14	11282933	SAP Products	01/10/19 30/09/22	IPCA	abr-15 5.080,83	abr-19 5.208,98	22,00% 22,00%	7.996.990,99	5.244.912,40	15.734.737,21

### Observações:

- Esta proposta é referente a contratação dos Serviços SAP de Manutenção e Suporte Técnico – SAP Enterprise Support considerando como condições básicas conforme descrito no Anexo I, prevalecendo os termos do contrato final;
- As condições de SLA do modelo d SAP Enterprise Support são globalmente definidas e única oferta, sem customização. Em caso de necessidade de SLA distinta ao previsto no modelo oficial do SAP Enterprise Support, entendemos que estará fora do escopo dessa contratação;
- A exigência explicitada em Anexo I sobre certificação CCoE, pode ser entendida como uma recomendação de melhores práticas do Suporte SAP.
- Condições específicas de contratação, faturamento e pagamento; e qualquer outro tema previsto em Lei serão considerados e incluídas nos termos do contrato;
- Valores com impostos sobre serviços (12,15% = ISS 2,9% + PIS 1,65% + COFINS 7,6%).
- Quaisquer mudanças de impostos ocorridas deverão ser absorvidas pelo BNDES;
- Os valores acima serão reajustados a cada 12 meses pelo índice do IPCA – Data Base Abril/2019 ou índice estabelecido e acordado em contrato;
- Os valores apresentados acima estão considerando os cancelamentos das licenças e dos serviços de manutenção e suporte técnico, dos produtos listados abaixo:

Material Code	Licenças	Quantidade Cancelada
7003485	SAP Enterprise Learning Environment	1
7011623	BA&T SAP Risk Management	1
7009038	SAP Environment, Health & Safety (EHS) Mgmt	4
7009030	SAP Treasury and Risk Management	404
7009395	SAP Procurement for PS	228
7009028	SAP E-Recruiting	7
7009560	SAP Productivity Pak by ANCILE	1.425
7009561	SAP Prod Pak Help Launch Pad by Ancile	
7011370	BA&T SAP BusinessObjects Strategy Mgmt	3.000

- Os valores apresentados na tabela acima, consideram a reclassificação de usuários dos produtos SAP Professional User, para o SAP Employee User, conforme tabela abaixo (ressaltando que 1 unidade de SAP Professional User foi convertida conforme descrito no próximo item):



SA  
lm.

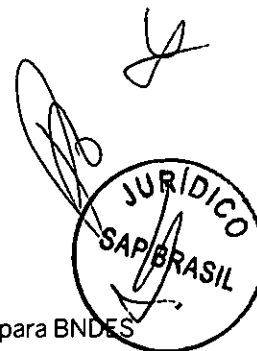
Material Code	Licenças	De:	Para:
7003012	SAP Professional User	2.034	1.233
7003015	SAP Employee User	1.251	2.051

- Os valores apresentados na tabela acima, consideram a reclassificação de 1 usuário SAP Professional User, para 1 unidade do produto SAP Transactional Banking, Suite Edition, Retail Banking, conforme notificação enviada ao BNDES em 27 de Maio de 2019 e conforme tabela abaixo:

	Material Code	Licenças	Métrica	Qtd
De	7003012	SAP Application Professional User	Usuário	1
Para	7018711	SAP Transactional Banking, Suite Edition, Retail Banking	Bloco de 10.000 contratos	1

- As licenças que estão sendo canceladas não poderão ser reativadas.
- O licenciamento do produto solicitado em correspondência de 07 de Junho de 2019 "SAP Identity Management" deve ser negociado e contratado em proposta independente com foco na aquisição de tal licença.
- Divergente da informação enviada pelo BNDES em 07 de junho de 2019, a quantidade correta do produto SAP Application Business Analytics Professional User é 365 e não 465 conforme informado.
- Considerando as informações acima, o BNDES declara que, a partir de 01/10/2019, a tabela abaixo compreenderá a totalidade das licenças em utilização, e as licenças não listadas não poderão ser ativadas pelo BNDES:

Produto	Métrica	Unidade	Quantidade Remanescente
SAP Application Professional User	Usuário	1	1.233
SAP Application Employee User	Usuário	1	2.051
SAP Application Developer User	Usuário	1	50
SAP Enterprise Learning Environment	Empregados	Bloco de 500	6
SAP Payroll Processing	Empregados	Bloco de 500	7
ERP_PACKAGE	ERP_PACKAGE	1	1
SAP NetWeaver Process Integration	Gigabyte/Mês	1	5
BA&T SAP BusinessObjects Process Control	Empregados	Bloco de 500	6
BA&T SAP BusinessObjects Access Control	Usuários monitorados	Bloco de 100	36
BA&T SAP BusinessObjects Risk Management	Empregados	Bloco de 500	5
SAP Netweaver Records Management	Registro	1	200.000
SAP Financial Supply Chain Management	Cliente ativo	1	50.000
SAP Environment, Health & Safety (EHS) Management	Empregados	Bloco de 100	30
SAP Treasury and Risk Management	Receita	Bloco de BRL 239 milhões	404
SAP Procurement for Public Sector PPS	Volume de compra em milhões de US\$	1	228
SAP Application Business Analytics Professional User	SAP Business Analytics Prof User	1	365
SAP Test Data Migration Server	Gigabyte database sizes	Bloco de 300 Gigabyte	9
SAP Transactional Banking, Suite Edition, Retail Banking	Contratos	Blocos de 10.000	1



## CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

### Taxa de Suporte Técnico e Manutenção

O valor relativo aos serviços de Suporte Técnico e Manutenção para o período de 36 (trinta e seis) meses é de R\$ 15.734.737,21 (Quinze milhões, setecentos e trinta e quatro mil, setecentos e trinta e sete reais e vinte e um centavos) e será faturado em parcelas trimestrais postecipadas, para pagamento em 30 (trinta) dias após a data de emissão da nota fiscal.

Os valores acima serão reajustados a cada 12 meses pelo índice do IPCA com Data Base abril/2019, ou índice estabelecido e acordado em contrato;

MLMF

Elaborador: DAHER em 03/09/2019



## TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS

### Termos e Condições Gerais para os Serviços SAP

Cópias dos TCGs e dos Suplementos (conforme definido abaixo) mais recentes estão disponíveis em <http://www.sap.com/company/legal/index.epx> e integram este instrumento. Todos os componentes fazem parte deste contrato e, doravante, serão denominados coletivamente "Contrato". O Cliente admite ter tido oportunidade de avaliar o TCG e o(s) Suplemento(s) aplicáveis antes da assinatura deste Formulário de Pedido. A SAP recomenda que o Cliente imprima cópias do TCG e do(s) Suplemento(s) para seu próprio registro. Todos os termos definidos nos TCG e usados neste Formulário de Pedido terão o mesmo significado definido nos TCG.

MLMF

Elaborador: DAHER em 03/09/2019



# ANEXO I - CONTRATO DE LICENCIAMENTO DE SOFTWARE E SUPORTE

## CONTRATO DE LICENCIAMENTO DE SOFTWARE E SUPORTE

Termos e Condições Gerais ("TCG") entre

SAP BRASIL LTDA., Avenida das Nações Unidas, 14.171, 6º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ/MF nº 74.544.297/0001-92. ("SAP") e "Licenciada", conforme definida na Ordem de Software.

### NOTA À LICENCIADA

POR FAVOR, LEIA ESTE TCG COM ATENÇÃO. AO INSTALAR OU USAR O SOFTWARE OU PARTE DELE, VOCÊ ACEITA TODOS OS TERMOS E CONDIÇÕES DESTE TCG. VOCÊ CONCORDA QUE ESTE TCG TEM O MESMO EFEITO QUE QUALQUER OUTRO ACORDO OU CONTRATO ESCRITO ASSINADO POR VOCÊ. ESTE TCG É EXEQUÍVEL CONTRA VOCÊ E CONTRA QUALQUER ENTIDADE LEGAL QUE TENHA OBTIDO O SOFTWARE E EM NOME DA QUAL SEJA USADO: POR EXEMPLO, SE APLICÁVEL, O SEU EMPREGADOR.

### 1. DEFINIÇÕES.

1.1 "Add-on" significa qualquer desenvolvimento que adiciona funcionalidade nova e independente (incluindo qualquer novo componente de funcionalidade para processos comerciais que não seja fornecido pelo Software), e que se conecta e/ou se comunica por meio de saídas de usuário ou interfaces de programa de aplicativo SAP.

1.2 "Afilhada" significa qualquer pessoa jurídica situada no Território, da qual a Licenciada, direta ou indiretamente detenha mais de 50% (cinquenta por cento) do capital com direito a voto e que tenha firmado o "Termo de Anuência da Afilhada", à disposição no portal da SAP através do link <http://www.sap.com/company/legal/index.epx>. Tal pessoa jurídica será considerada uma Afilhada só enquanto a Licenciada continuar a deter tal participação societária.

1.3 "Terceiro de Negócios" significa qualquer terceiro que necessite de acesso ao Software relacionado à operação interna do negócio da Licenciada, tais como clientes, distribuidores e/ou fornecedores da Licenciada.

1.4 "Informações Confidenciais" significa, com relação à SAP, todas as informações que a SAP protege contra divulgação não restrita a terceiros, incluindo, entre outros: (a) o Software e a Documentação e outros Materiais SAP, incluindo, dentre outros, as seguintes informações referentes ao Software: (i) software (em código fonte e código objeto), técnicas e conceitos de programação, métodos de processamento, desenhos de sistemas incorporados no Software; (ii) resultados de testes de referência, manuais, listagens de programas, estruturas de dados, organogramas, diagramas lógicos, especificações funcionais, formatos de arquivos; e (iii) descobertas, invenções, conceitos, desenhos, organogramas, documentação, especificações de produto, interface de programação de aplicativos, e técnicas e processos relacionados ao Software; (b) a pesquisa e desenvolvimento ou investigações da SAP; (c) ofertas de produtos, parceiros de conteúdo, preços de produtos, disponibilidade de produtos, desenhos técnicos, algoritmos.



processos, idéias, técnicas, fórmulas, dados, esquemas, segredos comerciais, know-how, melhorias, planos de marketing, previsões e estratégias; e (d) qualquer informação sobre ou relacionada a terceiros (informações estas que sejam fornecidas à SAP de acordo com uma obrigação de confidencialidade perante o respectivo terceiro). Com relação à Licenciada, "Informações Confidenciais" significa todas as informações que a Licenciada protege contra divulgação não restrita a terceiros e que (i) se em formato tangível, a Licenciada identifica claramente como confidencial ou de sua propriedade no momento da divulgação, e (ii) se em formato intangível (incluindo divulgação verbal ou visual), a Licenciada identifica como confidencial ou no momento da divulgação, resume as Informações Confidenciais por escrito e entrega este sumário em 30 (trinta) dias calendário após a divulgação.

1.5. "Documentação" significa a documentação da SAP, que for entregue ou disponibilizada à Licenciada juntamente com o Software nos termos deste Contrato.

1.6 "Enterprise Service" ou "ES" significa um serviço web da SAP que fornece processos comerciais ou etapas de processos comerciais de acordo com um Enterprise Service Definition, cujos processos ou etapas podem ser utilizados para compor cenários comerciais.

1.7 "Enterprise Service Definition" significa uma descrição de um Enterprise Service, seja em XML ou não, que possa ser usado por um aplicativo de software para invocar e/ou receber o Enterprise Service usando comandos nesta descrição.

1.8. "Enterprise Services Repository" ou "ESR" significa um repositório central no Software onde as Enterprise Service Definitions são armazenadas.

1.9 "Direitos de Propriedade Intelectual" significa patentes de qualquer tipo, direitos sobre design, modelos utilitários ou outros direitos de invenções similares, direitos autorais, direitos de topografia de circuito integrado, direitos de confidencialidade ou segredo comercial, nomes comerciais e marcas de serviço e qualquer outro direito de propriedade intangível, incluindo solicitações de registro e registros para qualquer dos itens anteriores, em qualquer país, decorrentes de regime legal civil, consuetudinário ou por contrato, e independentemente de estar aperfeiçoado, existente ou arquivado, emitido ou adquirido.

1.10 "Modificação" significa (i) uma alteração ao código fonte ou metadado fornecido; ou (ii) qualquer desenvolvimento, exceto uma alteração ao código fonte ou metadado fornecido, que customize, melhore ou altere funcionalidade existente do Software, incluindo entre outros, a criação de quaisquer novas aplicações de interfaces de programas ou interface de usuário alternativa, extensões de estruturas de dados SAP, ou outra alteração que utilize ou incorpore quaisquer Materiais SAP (definidos abaixo).

1.11 "Materiais SAP" significa qualquer software, programas, ferramentas, sistemas, dado ou outros materiais disponibilizados pela SAP à Licenciada durante o cumprimento deste Contrato, incluindo entre outros o Software e a Documentação, assim como qualquer informação, material, ou feedback fornecido pela Licenciada à SAP com relação ao Software e à Documentação.

1.12 "Suporte SAP" significa a oferta de suporte SAP em vigor disponibilizada à Licenciada, conforme o disposto no "Anexo de Suporte" aplicável, à disposição no portal da SAP através do link



56  
1hi

<http://www.sap.com/company/legal/index.epx>.

1.13. "Software" significa: (i) todo e qualquer software licenciado para a Licenciada de acordo com este Contrato, conforme especificado nas Ordens de Software, todos os Enterprise Services e Enterprise Service Definitions, desenvolvido pela ou para a SAP, SAP AG, Business Objects Software Limited e/ou qualquer uma de suas empresas afiliadas e entregue à Licenciada nos termos deste Contrato; (ii) quaisquer novas versões disponibilizadas por meio de envio irrestrito à Licenciada de acordo com o suporte contratado; e (iii) quaisquer cópias completas ou parciais de qualquer um dos itens acima.

1.14 "Ordem de Software" significa o ordem para licenciamento do Software e serviços de Suporte SAP relacionados, solicitados pela Licenciada, que estabelece informações sobre o Software, o Suporte SAP, os valores e demais informações necessárias para a entrega destes itens à Licenciada. A Ordem de Software não inclui taxas de serviços profissionais, que deverão ser cobrados através de instrumento próprio e apartado.

1.15. "Território" significa a República Federativa do Brasil.

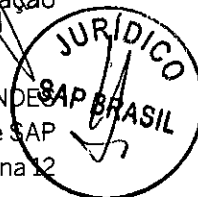
1.16 "Software de Terceiro" significa (i) todo e qualquer produto de software e conteúdo licenciado à Licenciada por este Contrato e conforme especificado na Ordem de Software, que tenha sido desenvolvido por empresas que não a SAP, SAP AG, Business Objects Software Limited e/ou quaisquer de suas empresas afiliadas; (ii) quaisquer novos lançamentos disponibilizados por meio de envio irrestrito nos termos do respectivo Anexo de Suporte e (iii) quaisquer cópias, total ou parcial de qualquer um dos itens acima.

1.17 "Uso" significa ativar as capacidades de processamento do Software, carregar, executar, acessar e empregar o Software ou exibir informações resultantes de suas capacidades.

## 2. CONCESSÃO DE LICENÇA

### 2.1. Licença

2.1.1 Sujeito ao cumprimento dos termos e condições do Contrato e observadas as condições deste TCG, a SAP concede à Licenciada uma licença não exclusiva permanente (exceto para licenças baseadas em assinatura) para Uso do Software, da Documentação e de outros Materiais SAP em locais especificados no Território, para realização de operações comerciais internas da Licenciada (incluindo back up de clientes e recuperação passiva de desastres) e fornecimento de treinamento e testes internos para estas operações comerciais internas e conforme estabelecido na(s) Ordem(ns) de Software, exceto quando rescindido de acordo com os termos da Cláusula 5 e observadas as condições dos Direitos de uso do Software ("Termos de Uso") ("documento "SAP Software Use Rights"), à disposição no portal da SAP através do <http://www.sap.com/company/legal/index.epx>. Esta licença não permite que a Licenciada: (i) use Materiais SAP para fornecer serviços a terceiros (por exemplo, terceirização de processos comerciais, aplicativos de bureau de serviços ou treinamento de terceiros) exceto para Afiliadas (sujeito aos termos da Cláusula 2.2); (ii) arrende, empreste, revende, sublicencie, ou distribua de outra forma os Materiais SAP, exceto para distribuição a Afiliadas (sujeito aos termos da Cláusula 2.2); (iii) distribua ou publique código(s) chave; (iv) faça qualquer Uso ou qualquer ato com relação



aos Materiais SAP, exceto conforme expressamente permitido de acordo com os termos do respectivo Contrato e neste TCG; (v) use componentes de Software exceto aqueles especificamente identificados na(s) Ordem(ns) de Software, mesmo que seja tecnicamente possível para a Licenciada acessar outros componentes de Software. Terceiros de Negócios podem Usar o Software somente por meio da tela de acesso e em conjunto com o Uso da Licenciada e não podem usar o Software para executar qualquer de suas operações comerciais. O uso de Enterprise Service Definitions é limitado ao Uso de definições que diretamente invocam e/ou recebem o Enterprise Service descrito por estas definições.

2.1.2 A Licenciada obriga-se a instalar o Software somente em dispositivos de TI (por exemplo, disco rígido ou unidades de processamento central) identificados pela Licenciada de acordo com este Contrato como tendo sido previamente aprovados por escrito pela SAP ou, de outra forma, oficial e publicamente conhecidos como adequados para o Uso ou interoperação com o Software ("Unidade Designada"), que estejam localizados nas instalações da Licenciada e que estejam sob posse direta da Licenciada. Quando acordado por escrito pela SAP, os dispositivos de TI podem também estar localizados nas instalações de uma Afiliada e estar em poder direto da Afiliada. A Licenciada deverá possuir as Licenças necessárias, conforme estabelecido nos Termos de Uso, para quaisquer indivíduos que façam Uso do Software, incluindo, mas não se limitando a empregados ou agentes de suas Afiliadas ou de Terceiros de Negócios. O Uso do Software poderá ocorrer por meio de (i) uma interface entregue com o Software ou como parte do Software, (ii) uma interface da Licenciada ou de terceiro, ou (iii) um outro sistema intermediário. Se a Licenciada receber Software licenciado que substitua um Software licenciado anteriormente, seus direitos nos termos deste Contrato com relação ao Software licenciado anteriormente são rescindidos ao instalar o Software substituto para Uso em sistemas de produção. Nesse momento, a Licenciada deve cumprir com os termos da Cláusula 5.2. deste Contrato com relação ao Software licenciado anteriormente.

2.1.3 Os termos e condições deste Contrato relacionados ao Software é aplicável aos Softwares de Terceiros exceto se de outra forma estabelecido nos Termos de Uso.

2.2 Uso pela Afiliada. O Uso pelas Afiliadas do Software, da Documentação e de outros Materiais SAP, para executar suas operações de negócios internas, conforme permitido na Cláusula 2.1.1, está sujeito a Afiliada concordar em se obrigar com os termos deste Contrato e da(s) respectiva(s) Ordem(ns) de Software, mediante assinatura do Termo de Anuência da Afiliada. O descumprimento do referido Termo de Anuência da Afiliada será considerado como um descumprimento pela Licenciada ao Contrato. Se a Licenciada tem uma afiliada ou subsidiária com contrato separado de licença de software com a SAP e/ou serviço de manutenção, tais afiliadas ou subsidiárias não deverão ser licenciadas neste Contrato, mesmo que estes contratos separados tenham expirado ou sido rescindidos, a menos que de outra forma acordado entre as partes por escrito. A Licenciada aceita a responsabilidade solidária pelos atos ou omissões dessas Afiliadas como se fossem seus próprios atos ou omissões.

2.3 Serviços de Terceirização. Mediante aprovação prévia por escrito da SAP, a Licenciada pode permitir que prestadores de serviço acessem o Software exclusivamente para fins de fornecer serviços de gerenciamento de instalações, implementação, sistemas e aplicativos ou, para serviços de recuperação em caso de desastres à Licenciada, com relação ao negócio da Licenciada para os quais o Software é licenciado, desde que: (i) a Licenciada e o prestador de serviços assinem um contrato por escrito que inclua termos que determinem o cumprimento pelo prestador de serviços com os mesmos termos deste Contrato antes do acesso, incluindo entre outros, a não divulgação





de Informações Confidenciais da SAP; (ii) A Licenciada deverá possuir as Licenças necessárias, conforme estabelecido nos Termos de Uso, para todos os funcionários do prestador de serviços autorizados a acessar o Software; (iii) o provedor de serviços deve estar autorizado a Usar o Software exclusivamente para instalar e configurar o Software de acordo com os negócios da Licenciada, conforme estabelecido nestes Contrato (ou no caso de prestador de serviços de recuperação, exclusivamente na prestação de serviços de recuperação); (iv) sob nenhuma hipótese o prestador de serviços poderá Usar o Software para operar ou fornecer serviços de processamento à Licenciada ou qualquer terceiro, ou com relação às operações comerciais do próprio prestador de serviços; (v) a Licenciada deve ser responsável por qualquer Software adicional, ferramentas de migração, ou software de terceiros necessários para a transição; e (vi) a Licenciada expressamente concorda em indenizar a SAP, seus executivos, funcionários, agentes e subcontratados contra todas as reclamações, responsabilidades, perdas, danos e custos (incluindo honorários advocatícios razoáveis) incorridos pela SAP resultantes de infração por parte do prestador de serviços contra os termos e condições deste Contrato. Mediante solicitação da SAP, a Licenciada deve fornecer confirmação por escrito do cumprimento dos itens (i) - (iv).

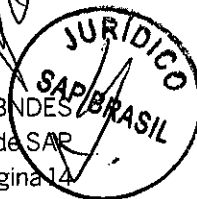
### 3. AUDITORIA.

A Licenciada autoriza a SAP, desde já, a auditar (no mínimo uma vez por ano e de acordo com os procedimentos padrão da SAP, podendo incluir auditoria no local e/ou remota) o uso dos Materiais da SAP. A Licenciada deverá cooperar na condução das referidas auditorias. Se na auditoria for constatado que (i) a Licenciada efetuou pagamentos a menor das taxas de licenciamento e/ou taxas de Suporte da SAP para a SAP e/ou (ii) a Licenciada fez Uso do Software além das quantidades ou níveis da licença estabelecidos no Pedido de Software, a Licenciada deverá efetuar o pagamento das taxas pagas a menos e/ou pelo uso excedente com base na lista de preços e nos termos e condições da SAP então vigentes à época da auditoria, e deverá formalizar uma Ordem de Software adicional para efetivar o licenciamento necessário de quaisquer quantidades ou níveis adicionais. Os custos de auditoria da SAP deverão ser pagos pela Licenciada se os resultados da auditoria indicarem uso excedente da quantidade ou dos níveis da licença. A SAP reserva-se todos os direitos admitidos em lei e na equidade em relação ao pagamento insuficiente das taxas de Licenciamento ou das taxas de Suporte da SAP efetuado pela Licenciada e ao uso excedente às quantidades ou aos níveis da licença. Eventuais custos da auditoria deverão ser pagos pela Licenciada se os resultados da Auditoria indicarem valores pagos a menor e/ou o uso além das quantidades e níveis licenciados.

### 4. PREÇO E PAGAMENTO

4.1. Remuneração. A Licenciada pagará à SAP o Valor de Licenciamento do Software e o Valor dos serviços de Suporte SAP, conforme os termos e condições estipulados na(s) Ordem(ns) de Software aplicável(eis). Quaisquer valores que não tenham sido pagos na data devida serão acrescidos de multa e juros conforme especificado na Ordem de Software aplicável.

4.2. Tributos. Nos preços contratuais estão incluídos todos os tributos incidentes. Se, após a assinatura de qualquer Ordem de Software, forem criados novos tributos, tarifas, taxas, encargos, contribuições fiscais ou parafiscais, previdenciárias e trabalhistas, bem como modificadas as alíquotas dos tributos atualmente incidentes, os preços contratuais serão revisados de modo a refletir tais modificações, compensando-se, imediatamente, quaisquer diferenças decorrentes dessa alteração.



## 5. VIGÊNCIA E RESCISÃO

5.1 Prazo de Vigência. Este Contrato e a Licença concedida nos termos aqui definidos passarão a vigorar a partir da data da assinatura da Ordem de Software e permanecerá em vigor por prazo indeterminado, a menos que rescindido mediante o que ocorrer primeiro, dentre o seguinte: (i) 30 (trinta) dias após a Licenciada dar à SAP notificação por escrito de sua intenção de rescindir este Contrato e respectiva(s) Ordem(ns) de Software, por qualquer razão, mas após o pagamento integral do Valor de Licenciamento do Software, esteja este vencido ou não, e o pagamento do Valor dos Serviços de Suporte SAP então devidos e não pagos (ii) 30 (trinta) dias após a SAP dar à Licenciada notificação de violação relevante de qualquer disposição do Contrato e respectiva(s) Ordem(ns) de Software pela Licenciada (exceto violação pela Licenciada de suas obrigações nos termos das Cláusulas 6, 10 ou 11, violações estas que resultará em rescisão imediata), inclusive o atraso superior a 30 (trinta) dias pela Licenciada em pagar qualquer importância devida nos termos deste Contrato e respectiva(s) Ordem(ns) de Software, a menos que a Licenciada tenha sanado tal violação dentro deste período de 30 (trinta) dias; (iii) imediatamente, se a Licenciada: entrar em processo de falência ou recuperação judicial, tornar-se insolvente, for liquidada extra-judicialmente ou fizer qualquer cessão em benefício de credores.

5.2 Efeito e Obrigações da Rescisão. Mediante qualquer hipótese de rescisão prevista neste Contrato, a Licenciada e suas Afiliadas cessarão imediatamente o uso de todos os Materiais SAP e das Informações Confidenciais. No prazo de 30 (trinta) dias após a rescisão, a Licenciada deverá destruir ou, a pedido da SAP, entregar à SAP todas as cópias de Materiais SAP e Informações Confidenciais que estiverem em seu poder, em qualquer formato, exceto na medida em que for legalmente requerido que os mantenha por um longo período, sendo que neste caso a devolução ou destruição deverá ocorrer no final de tal período. A Licenciada concorda em certificar por escrito à SAP que ela e cada uma de suas Afiliadas cumpriu as obrigações desta cláusula 5.2.. Em qualquer hipótese de rescisão deste CONTRATO e respectivas Ordens de Software, as Cláusulas 3, 4, 5.2, 6, 7.2, 8, 9, 10, 12.4, 12.5, 12.6 e 12.8 permanecerão válidas após tal rescisão. Em qualquer hipótese de rescisão prevista neste Contrato, a Licenciada não fará jus a qualquer reembolso por pagamentos por ela efetuados. A rescisão não isentará a Licenciada de suas obrigações de pagar as taxas que permanecerem em aberto.

## 6. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

6.1 Reserva de Direitos. Os Materiais SAP e todos os Direitos de Propriedade Intelectual relacionados acima devem ser de propriedade exclusiva da SAP, SAP AG (controladora da SAP) ou seus licenciadores, sujeito a quaisquer direitos expressamente concedidos à Licenciada nos termos das Cláusulas 2 e 6.3.. Exceto pelos direitos estabelecidos na Cláusula 6.3., a Licenciada não pode alterar ou fazer trabalhos derivado do Software. Qualquer trabalho não autorizado desenvolvido pela Licenciada e quaisquer os Direitos de Propriedade Intelectual inclusos, serão de propriedade única e exclusiva da SAP ou da SAP AG.

6.2 Proteção de Direitos. A Licenciada não deve copiar, traduzir, desmontar, ou descompilar, ou criar ou tentar criar o código fonte do código objeto do Software de maneira alguma. É proibido fazer engenharia reversa do Software e outros Materiais SAP. A Licenciada tem autorização para fazer back up de dados de acordo com boas práticas de tecnologia de informação e, para esse fim, criar



as cópias de backup necessárias do Software. As cópias de backup em discos transportáveis ou outras mídias de dados devem ser identificadas como cópias de backup e devem conter os mesmos avisos de direitos autorais e direitos de propriedade que os discos originais ou outras mídias de dados. A Licenciada não pode alterar ou remover os avisos de direitos autorais e direitos de propriedade da SAP.

### 6.3 Modificações e Add-ons.

6.3.1 Sujeito ao cumprimento pela Licenciada com os termos e condições deste Contrato, a Licenciada pode fazer Modificações e/ou Add-ons ao Software e deve permitir o uso de Modificações e/ou Add-ons com o Software de acordo com a cessão de licença do Software estabelecida na Cláusula 2.1.1. A Licenciada deve cumprir com o procedimento de registro da SAP antes de fazer Modificações e/ou Add-ons. Todas as Modificações e os respectivos direitos conexos serão de propriedade exclusiva da SAP e da SAP AG. Todos os Add-ons desenvolvidos pela SAP (de forma independente ou conjuntamente com a Licenciada) e os respectivos direitos conexos serão de propriedade exclusiva da SAP e da SAP AG. A Licenciada concorda em assinar os documentos razoavelmente necessários para garantir os direitos da SAP previstos acima. Todos os Add-ons desenvolvidos pela Licenciada sem participação da SAP ("Add-on da Licenciada") e todos os direitos conexos, devem ser de propriedade exclusiva da Licenciada; desde que a Licenciada não comercialize, venda, distribua, licencie, sublicencie, transfira, ceda ou aliene de outra forma quaisquer dos Add-ons da Licenciada. A SAP detém o direito de desenvolver de forma independente suas próprias Modificações e/ou Add-ons ao Software e a Licenciada concorda em não tomar qualquer medida para limitar a venda, cessão, licenciamento ou uso pela SAP de suas próprias Modificações e/ou Add-ons.

6.3.2 Qualquer Modificação de conteúdo do ESR ou Add-on que invoque ou receba um serviço de Enterprise Service ou outra funcionalidade do Software, deve, no mínimo (e sujeito a outras limitações estabelecidas neste Contrato) não permitir o desvio de qualquer restrição estabelecida neste Contrato e/ou fornecer à Licenciada acesso ao Software SAP para o qual a Licenciada não seja diretamente licenciada; e não permitir a extração de dados em massa ou metadados do Software para qualquer outro software para fins de criar um novo sistema de registro para os dados ou metadados.

6.3.3 A Licenciada concorda, por si e seus sucessores e cessionários, em não reclamar contra a SAP ou suas afiliadas, ou seus revendedores, distribuidores, fornecedores, parceiros comerciais e clientes, quaisquer direitos sobre os Add-ons ou Modificações desenvolvidos pela ou para a Licenciada, ou reclamar qualquer conteúdo ou funcionalidade de ESR, de Enterprise Service Definitions, Enterprise Services e/ou qualquer componente do Software SAP usado para fornecer Enterprise Service ou outra funcionalidade do Software SAP acessada pelo Add-on da Licenciada.

## 7 GARANTIA DE DESEMPENHO

7.1 Garantia. A SAP garante que o Software atenderá substancialmente as especificações contidas na Documentação por 6 (seis) meses após a entrega. A Garantia não se aplica: (i) se o Software não for usado de acordo com a Documentação; ou (ii) se o defeito for causado por uma Modificação e/ou Add-on (exceto quando feito pela SAP e que tenha sido fornecido pelo Suporte SAP ou sob garantia), ou software da Licenciada ou de terceiros. A SAP não garante que o Software operará de forma ininterrupta ou que seja livre de defeitos ou erros menos significativos que não afetam o



desempenho de forma material, ou que os aplicativos contidos no Software sejam criados para atender as necessidades comerciais do Licenciada. Desde que a Licenciada notifique a SAP por escrito com uma descrição específica da não conformidade do Software dentro do período de garantia e que a SAP valide a existência de tal não conformidade, a SAP, a seu critério: a) reparará ou substituirá o Software que não está em conformidade, ou b) reembolsará as taxas de licença aplicáveis ao Software que não está em conformidade em troca da devolução do Software que não está em conformidade. Este é o único e exclusivo recurso da Licenciada de acordo com a garantia.

7.2 Exceção Expressa de Garantia. A SAP E SEUS LICENCIADORES NÃO FORNECEM QUAISQUER OUTRAS GARANTIAS, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO SEM LIMITAÇÃO, QUAISQUER GARANTIAS DE COMERCIALIZAÇÃO OU ADEQUAÇÃO PARA UM FIM ESPECÍFICO, SALVO NOS CASOS EM QUE, POR FORÇA DE LEI, A SAP NÃO POSSA SE EXIMIR DE TAL GARANTIA.

## 8. INDENIZAÇÃO

8.1 Infração e Defesa da Licenciada. A SAP defenderá a Licenciada contra reclamações apresentadas contra a Licenciada no Território por terceiros alegando que o Uso do Software pela Licenciada de acordo com os termos e condições deste Contrato, constitui infração direta ou apropriação indébita de patente, direito autoral ou direitos de segredo comercial e a SAP pagará o valor da condenação determinada em sentença contra a Licenciada (ou o valor de qualquer acordo celebrado pela SAP) com relação a estas reclamações. Esta obrigação da SAP não deve ser aplicável se a infração ou apropriação indébita alegada resultar de Uso do Software em conjunto com qualquer outro software, aparato diferente da Unidade Designada, não uso de atualização fornecida pela SAP se esta infração ou apropriação indébita poderia ser evitada com o uso da atualização, ou atividades não licenciadas. Esta obrigação da SAP também não se aplica se o Licenciada deixar de notificar a SAP tempestivamente por escrito com relação à reclamação. A SAP tem autorização para controlar integralmente a defesa e qualquer acordo de qualquer reclamação desde que o acordo não inclua obrigação financeira para a Licenciada. Se a Licenciada recusar a defesa oferecida pela SAP, ou deixar de ceder o controle integral da defesa para o advogado designado pela SAP, a Licenciada renuncia às obrigações da SAP nos termos desta Cláusula 8.1.. A Licenciada deve cooperar integralmente com a defesa desta reclamação e pode ser representada, às suas custas, por advogado aceito de forma razoável pela SAP. A SAP reserva expressamente o direito de interromper a defesa de qualquer reclamação se a alegação de infração ou apropriação indébita com relação ao Software for retirada ou se for considerado como não violando ou fazendo apropriação indébita de direitos de terceiros. A SAP pode fazer acordo sobre qualquer reclamação baseada em substituição do Software pela SAP por uma alternativa substancialmente equivalente com programas e documentação de suporte não infratores. A Licenciada não deve tomar qualquer medida em resposta a qualquer infração ou apropriação indébita, ou alegação de infração ou apropriação indébita com relação ao Software que seja prejudicial aos direitos da SAP.

8.2 AS DISPOSIÇÕES DESTA CLÁUSULA 8 REPRESENTAM A RESPONSABILIDADE ÚNICA, EXCLUSIVA E TOTAL DA SAP E DE SUAS LICENCIADORAS PERANTE À LICENCIADA, CONSTITUINDO O ÚNICO RECURSO DA LICENCIADA COM RELAÇÃO À VIOLAÇÃO DE DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL DE TERCEIROS.

## 9. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE



9.1 Da não responsabilidade da SAP. A SAP e seus licenciadores não será responsável segundo este Contrato se: (i) o Software for utilizado em desacordo com a Documentação; ou (ii) se o defeito ou responsabilidade for provocado pela Licenciada, por uma Modificação ou Add-on (exceto Modificação ou Add-on feito pela SAP e quando fornecido pelo Suporte SAP ou sob garantia) ou por software de terceiros. A SAP E SUAS LICENCIADORAS NÃO SERÃO RESPONSÁVEIS POR QUAISQUER REIVINDICAÇÕES OU DANOS RESULTANTES DO USO INERENTEMENTE PERIGOSO DO SOFTWARE E/OU DO SOFTWARE DE TERCEIROS LICENCIADO SEGUNDO ESTE CONTRATO.

9.2 Limitação de Responsabilidade. Não obstante qualquer disposição em contrário neste Contrato, salvo quanto a danos resultantes do Uso e/ou divulgação não autorizados de Informações Confidenciais, em nenhuma circunstância e independentemente da natureza da reclamação, a SAP, suas licenciadoras ou a Licenciada serão responsáveis entre si ou perante qualquer terceiro por (i) um valor de danos diretos superior ao valor pago pelo licenciamento do Software que tenha causado o dano ou (ii) por quaisquer danos indiretos, tais como, mas não limitados a perda de fundo de comércio ou lucros cessantes, paralisação de trabalho, perda de dados, falha ou mau funcionamento do computador, todos e quaisquer outros danos ou perdas comerciais, bem como, honorários advocatícios, custas judiciais e juros relacionados a estes danos indiretos. As condições deste Contrato estabelecem a alocação de risco entre a SAP e a Licenciada. O Valor de Licenciamento do Software reflete esta alocação de risco e a limitação de responsabilidade aqui estabelecida.

## 10. CONFIDENCIALIDADE

10.1. Uso de Informações Confidenciais. As Informações Confidenciais não devem ser reproduzidas em qualquer formato, exceto conforme exigido para cumprir com este Contrato. Qualquer reprodução de qualquer Informação Confidencial da outra parte deve permanecer propriedade da parte divulgadora e deve conter todo e qualquer aviso sobre informações confidenciais ou proprietárias ou legendas que constem do original. Com relação a Informações Confidenciais da outra parte, cada parte: (a) deve tomar todas as Medidas Razoáveis (definidas abaixo) para manter todas as Informações Confidenciais estritamente confidenciais; e (b) não deve divulgar qualquer Informação Confidencial da outra parte a qualquer pessoa exceto os indivíduos cujo acesso seja necessário para permitir o exercício dos direitos previstos neste Contrato. Para fins deste documento "Medidas Razoáveis" significa medidas que a parte receptora toma para proteger suas próprias informações confidenciais ou proprietárias similares, que não devem ser inferiores a cuidados razoáveis padrão. As Informações Confidenciais de qualquer das partes divulgadas antes da execução deste Contrato devem estar sujeitas a proteções ora estabelecidas.

10.2 Exceções. As restrições acima quanto ao uso ou divulgação de Informações Confidenciais não se aplica a qualquer Informação Confidencial que: (a) tenha sido desenvolvida de forma independente pela parte receptora sem o uso de Informações Confidenciais da parte divulgadora ou seja recebida de forma legal sem qualquer restrição de terceiros com direito de fornecer estas Informações Confidenciais; (b) tenha se tornado disponível de forma geral ao público, sem infração a este Contrato pela parte receptora; (c) no momento da divulgação, seja de conhecimento da parte receptora, sem restrições; ou (d) a parte divulgadora concorde por escrito como sendo livre de restrições.

10.3 Confidencialidade dos Termos e Condições; Publicidade. Com exceção dos termos deste Contrato, a Licenciada não deve divulgar outros termos e condições técnicos e comerciais, tais



como preços e condições contidos nas respectivas Ordens de Software a terceiros. Nenhuma das partes deve usar o nome da outra parte em publicidade, anúncios ou atividades similares, sem o prévio consentimento por escrito da outra parte, exceto que a Licenciada concorda que a SAP pode usar o nome da Licenciada em listas de clientes ou, como parte dos trabalhos de marketing da SAP (incluindo entre outros em histórias, testemunhos, visitas de site, participação em SAPPHIRE) em uma quantidade de vezes mutuamente acordada entre as partes.

11. Cessão. A Licenciada não poderá, sem o prévio consentimento por escrito da SAP, ceder, delegar, empenhar ou de outra forma transferir este Contrato ou quaisquer direitos ou obrigações nos termos deste Contrato, assim como os Materiais da SAP ou Informações Confidenciais da SAP, a qualquer terceiro, seja voluntariamente ou em decorrência de lei, ou através de venda de ativos, fusão ou incorporação. A SAP poderá ceder este Contrato à SAP AG e/ou suas afiliadas.

## 12. DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1 Independência. É intenção das partes que, na hipótese de uma ou mais das disposições contidas neste CONTRATO e serem consideradas nulas ou inexecutáveis sob qualquer aspecto, essa nulidade ou inexecutabilidade não afetará as outras disposições deste CONTRATO, o qual será interpretado como se essa disposição nula ou inexecutável nunca tivesse dele constado.

12.2 Da Não Renúncia. Caso qualquer uma das partes não exerça os direitos contidos neste Contrato relativos a qualquer violação de qualquer disposição deste Contrato, isto não será considerado, em hipótese alguma, uma renúncia a quaisquer direitos relativos a qualquer violação precedente ou posterior da mesma disposição ou de qualquer outra disposição deste Contrato.

12.3 Questões Regulatórias. O Software, a Documentação e os Materiais SAP estão sujeitos a leis de controle de exportação de diferentes países, incluindo entre outros as leis dos Estados Unidos e da Alemanha. A Licenciada concorda em não enviar o Software, a Documentação ou outros Materiais SAP a qualquer agência de governo para licenciamento ou outras aprovações regulatórias sem o prévio consentimento por escrito da SAP, e não exportará o Software, a Documentação e os Materiais SAP a países, pessoas ou entidades proibidas pelas respectivas leis. A Licenciada também deve ser responsável por cumprir com todas as regulamentações governamentais do país onde a Licenciada é registrada e quaisquer países estrangeiros com relação ao uso do Software, Documentação ou outros Materiais SAP pela Licenciada e/ou suas Afiliadas.

12.4 Lei aplicável e Foro. Este Contrato será regulado pelas leis do Brasil. As partes elegem desde já o Foro Central da Comarca da Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, como o competente para dirimir quaisquer eventuais controvérsias oriundas da execução e/ou interpretação deste Contrato, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que possa ser. A Convenção das Nações Unidas sobre Contratos para a Venda Internacional de Bens não deve ser aplicadas a este Contrato. A Lei UCITA, Uniform Computer Information Transactions Act, também não se aplica.

12.5 Notificações. Todas as notificações ou relatórios que devam ou possam ser enviados segundo este Contrato serão feitos por escrito e serão considerados devidamente enviados quando entregues na respectiva sede social da SAP e da Licenciada nos endereços indicados pelas partes na Ordem de Software.



12.6 Caso Fôrtuito e Força Maior. Qualquer atraso ou não cumprimento de qualquer disposição deste Contrato (exceto o não pagamento de valores devidos segundo os respectivas Ordens de Software) causado por condições além do controle razoável da parte que deveria cumpri-la não constituirá uma violação deste Contrato, sendo que o prazo para cumprimento dessa disposição, se houver, será considerado prorrogado por um período igual ao da duração das condições que impediram o cumprimento.

12.7 Acordo Integral. Este Contrato constitui acordo integral entre a SAP e a Licenciada, sendo que todas as declarações, discussões, propostas e documentos escritos prévios foram incorporados e substituídos por este Contrato. Qualquer alteração só será considerada valida se ocorrer por meio de instrumento escrito assinado pelas partes. O presente Contrato prevalecerá sobre quaisquer outros termos adicionais, contraditórios ou inconsistentes e condições que podem aparecer em qualquer ordem de compra ou outro documento fornecido pela Licenciada à SAP. O presente Contrato prevalecerá sobre quaisquer outros termos adicionais, contraditórios ou inconsistentes e condições que podem aparecer em qualquer contrato de usuário final do tipo clickwrap, incluídos no Software.

12.8 Hierarquia. A ordem de precedência seguinte deve ser aplicada na eventualidade de conflito ou inconsistência entre os termos dos componentes relacionados a este Contrato: (i) Ordem de Software; (ii) Anexos (iii) Termos de Uso e (iv) este TCG.

12.9 Registro Público e Internet. Este instrumento encontra-se registrado sob o nº 3.395.419 (microfilme nº 3.395.417) junto ao 1º Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da Capital do Estado de São Paulo Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Capital do Estado de São Paulo e à disposição no portal da SAP através do link <http://www.sap.com/company/legal/index.epx>.

Elaborador: DAHER em 03/02/19

## ANEXO II - SAP ENTERPRISE SUPPORT ("ANEXO DE SUPORTE")

Este Anexo regula a prestação dos serviços de suporte pela SAP, conforme aqui definido ("SAP Enterprise Support"), para todo o software licenciado pela Licenciada sob o Contrato (doravante designado coletivamente por "Soluções de Enterprise Support"), excluindo o software ao qual se aplicam exclusivamente contratos de suporte especiais.

### 1. Definições:

1.1 "Entrada em Operação" (Go-Alive) marca o momento a partir do qual, após a implementação das Soluções de Enterprise Support ou de um upgrade das mesmas, as Soluções de Enterprise Support podem ser utilizadas pela Licenciada para o processamento de dados reais em modo operacional e para gerir os negócios da Licenciada, de acordo com o Contrato.

1.2 "Solução da Licenciada" significa Soluções de Enterprise Support e qualquer outro software licenciado de terceiros pela Licenciada, desde que esse software de terceiros seja executado juntamente com as Soluções de Enterprise Support.

1.3 "Sistema Produtivo" significa um sistema produtivo da SAP usado para operações empresariais normais e no qual são gravados os dados da Licenciada.

1.4 "Solução(ões) de Software da SAP" significa um grupo de um ou vários sistemas produtivos que executam as Soluções da Licenciada e se concentram em um determinado aspecto funcional do negócio da Licenciada. Detalhes e exemplos encontram-se no SAP Service Marketplace (como especificado na nota SAP 1324027 ou qualquer nota SAP futura que substitua a nota SAP 1324027).

1.5 "Sessão de Serviço" significa uma sequência de atividades e tarefas de suporte executadas remotamente para recolher informações adicionais, por verificação ou análise de um Sistema Produtivo, tendo como resultado uma lista de recomendações. Uma Sessão de Serviço pode ser executada manualmente como auto-atendimento ou ser completamente automática.

1.6 "Principal Problema" (Top-Issue) significa problemas e/ou falhas identificados e priorizados pela SAP e pela Licenciada, de acordo com os padrões da SAP que (i) ameaçam a entrada em operação de um sistema pré-produtivo ou (ii) têm um impacto empresarial significativo em um sistema produtivo.

1.7 "Horário Comercial" significa o horário habitual de trabalho (das 8h00 às 18h00) nos dias úteis normais, de acordo com os feriados públicos aplicáveis, tal como praticado na sede da SAP. No que se refere somente ao SAP Enterprise Support, ambas as partes podem acordar uma sede diferente de uma das empresas afiliadas da SAP, a aplicar e servir como referência para o horário comercial local.

2. Escopo do SAP Enterprise Support. A Licenciada pode solicitar e a SAP deverá fornecer, na medida em que a SAP disponibiliza normalmente esses serviços no Território, os serviços do SAP Enterprise Support. Atualmente, o SAP Enterprise Support inclui:

Melhoria e Inovação Contínuas



Preparado para BNDES,  
Propriedade e confidencial da SAP

Página 21





- Novas versões de software das Soluções de Enterprise Support licenciadas, assim como ferramentas e procedimentos para upgrades.
- Support Packages – pacotes de correção para reduzir o esforço relativo à implementação de correções individuais. Os Support Packages também podem conter correções para adaptar as funcionalidades existentes a requisitos legais e regulamentares que foram alterados.
- Para versões de aplicativos centrais do SAP Business Suite 7 (a partir do SAP ERP 6.0 e com versões do SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 e SAP PLM 7.0 entregues em 2008), a SAP fornece funcionalidades e/ou inovações ampliadas por meio de pacotes de ampliação ou outros meios disponíveis. Durante a manutenção base de uma versão do aplicativo central SAP, a SAP pode fornecer um pacote de ampliação ou outra atualização por ano civil.
- Atualizações tecnológicas para suportar sistemas operacionais e bancos de dados de terceiros. Código-fonte ABAP disponível para os aplicativos do Software da SAP e módulos de função suportados e liberados adicionalmente.
- A administração de modificações de software, como definições de configuração modificadas ou upgrades de Soluções de Enterprise Support, é suportada, por exemplo, com materiais de conteúdo e informação, ferramentas para cópia de clientes e de entidades e ferramentas de comparação de personalização.
- A SAP fornece à Licenciada até 5 (cinco) dias de serviços de suporte remotos por ano civil, fornecidos pelos arquitetos da solução SAP
- o , para orientar a Licenciada na avaliação dos recursos de inovação do mais recente pacote de ampliação da SAP e em como o pacote pode ser implementado para os requisitos do processo empresarial da Licenciada.
- o para fornecer à Licenciada orientação em forma de sessões de treinamento, com duração de 1 (um) dia, para software/aplicativos SAP ou componentes do Global Support Backbone.
- o Atualmente, os anexos de conteúdo e sessão estão determinados em <http://service.sap.com/enterprisesupport>. A programação, disponibilidade e metodologia de fornecimento são a critério da SAP.
- A SAP fornece à Licenciada acesso ao auto-atendimento orientado como parte do SAP Solution Manager Enterprise Edition, ajudando a Licenciada a otimizar o gerenciamento de solução técnica das Soluções de Enterprise Support selecionadas.
- As diretrizes e o conteúdo da configuração para as Soluções de Enterprise Support são normalmente enviados pelo SAP Solution Manager Enterprise Edition (consulte também o padrão do produto da SAP "SAP Business Solution Configuration Standard").
- Melhores práticas para SAP System Administration e SAP Solution Operations para Software da SAP.
- O conteúdo de configuração e operação da SAP é suportado como parte integrante das Soluções de Enterprise Support.



- As descrições de conteúdo, ferramentas e processos para o gerenciamento do ciclo de vida de aplicativos da SAP fazem parte do SAP Solution Manager Enterprise Edition, das Soluções de Enterprise Support e/ou da documentação aplicável para as Soluções de Enterprise Support.

#### Suporte Avançado para Pacotes de Ampliação e outras Atualizações de Software da SAP

A SAP oferece verificações remotas especiais, fornecidas por especialistas de Soluções SAP, para a análise de alterações planejadas ou existentes e a identificação de possíveis conflitos entre o código personalizado da Licenciada e os pacotes de ampliação ou outras atualizações das Soluções de Enterprise Support. Cada verificação é efetuada para uma alteração específica, em uma das etapas do processo de core business da Licenciada. A Licenciada tem direito a receber dois serviços de uma das seguintes categorias, por ano civil, por Solução de Software da SAP.

- Justificação da alteração: com base na entrega por parte da Licenciada da documentação pedida pela SAP sobre o escopo e design de uma alteração personalizada, planejada ou existente, no SAP Solution Manager Enterprise Edition, a SAP identifica as funcionalidades padrão das Soluções de Enterprise Support que podem cumprir com os requisitos da Licenciada (para detalhes, consulte <http://service.sap.com/>).
- Manutenção do Código Personalizado: com base na entrega por parte da Licenciada da documentação pedida pela SAP sobre o escopo e design de uma alteração personalizada, planejada ou existente, no SAP Solution Manager Enterprise Edition, a SAP identifica que user exits e serviços podem estar disponíveis para separar o código personalizado do código da SAP (para detalhes, consulte <http://service.sap.com/>).

#### Global Support Backbone

- SAP Service Marketplace – a base de dados de conhecimentos e extranet da SAP para a transferência de conhecimentos, onde a SAP disponibiliza conteúdos e serviços somente a seus licenciados e parceiros.
- As Notas SAP no SAP Service Marketplace documentam avarias de software e contêm informações sobre como corrigir, evitar e contornar esses erros. As Notas SAP podem conter correções de codificação que os licenciados podem implementar em seu sistema da SAP. As Notas SAP documentam ainda problemas relacionados, perguntas dos licenciados e soluções recomendadas (por exemplo, definições de customização).
- SAP Note Assistant – uma ferramenta para instalar correções e melhorias específicas em componentes da SAP.
- SAP Solution Manager Enterprise Edition – conforme descrito na Seção 2.4

#### Mission Critical Support

- Manipulação global de mensagens por parte da SAP de problemas relativos a Soluções de Enterprise Support, incluindo acordos de nível de serviços para tempo de resposta inicial e ação de correção (para mais informações, consulte a Seção 2.1.1).



- Centro de Supervisão de Suporte SAP – conforme descrito na Seção 2.2.
- Controles Contínuos de Qualidade – conforme descrito na Seção 2.3.
- Procedimentos globais de análise de causa raiz 24x7 e de escalonamento, de acordo com a Seção 2.1 embaixo.
- Análise de Causa Raiz de Código Personalizado: para o código personalizado da Licenciada criado com o workbench de desenvolvimento da SAP, a SAP fornece uma análise de causa raiz de suporte essencial para o desempenho, de acordo com o processo de manipulação geral de mensagens e com os acordos de nível de serviços descritos nas Seções 2.1.1, 2.1.2 e 2.1.3, aplicável para mensagens com prioridade "muito alta" e "alta". Caso o código personalizado da Licenciada esteja documentado de acordo com os padrões da SAP em vigor no momento (para detalhes, consulte <http://service.sap.com/>), a SAP poderá fornecer orientação à Licenciada na resolução do problema.

#### Outros Componentes, Metodologias, Conteúdo e Participação da Comunidade

- Componentes e agentes de monitoração de sistemas para monitorar os recursos disponíveis e reunir informações sobre o status do sistema das Soluções de Enterprise Support (por exemplo, SAP EarlyWatch Alert).
- Modelos de teste e casos de teste pré-configurados são normalmente entregues pelo SAP Solution Manager Enterprise Edition. Além disso, o SAP Solution Manager Enterprise Edition, presta assistência à Licenciada nas atividades de teste com funcionalidades que incluem atualmente:
  - o Administração de testes para Soluções de Enterprise Support utilizando as funcionalidades fornecidas como parte do SAP Solution Manager Enterprise Edition.
  - o Administração de qualidade para o gerenciamento de "Quality Gates"
  - o Ferramentas fornecidas pela SAP para testes automáticos
  - o Ferramentas fornecidas pela SAP para prestar assistência na otimização do escopo dos testes de regressão. Essas ferramentas suportam a identificação de processos empresariais afetados por modificação planejada das Soluções de Software da SAP, fornecem recomendações para o escopo dos testes e geram planos de testes (para detalhes, consulte <http://service.sap.com/>).
- Conteúdo e ferramentas adicionais concebidas para ajudar a aumentar a eficiência, que podem incluir metodologias de implementação e procedimentos padrão, um Guia de Implementação (IMG) e conjuntos de Configurações de Negócio (CCNs).
- Acesso a diretrizes por meio do SAP Service Marketplace que podem incluir processos de implementação e operação, assim como conteúdo criado para ajudar a reduzir os custos e os riscos. Esse conteúdo inclui atualmente:
  - o Operações de Soluções Ponta a Ponta (End-to-End): presta assistência à Licenciada na otimização das operações ponta a ponta da Solução de Software da SAP da Licenciada.



o Metodologia Run SAP: presta assistência à Licenciada no gerenciamento de aplicativos, operações de processos empresariais e administração da plataforma tecnológica SAP NetWeaver® e inclui atualmente:

- Os padrões da SAP para operações de soluções,
- O roadmap de Run SAP para implementação de operações de soluções ponta a ponta
- Ferramentas, incluindo a solução de gerenciamento de aplicativos SAP Solution Manager Enterprise Edition. Para obter mais informações sobre a metodologia Run SAP, consulte <http://service.sap.com/runsap>
- Participação na comunidade de clientes e parceiros da SAP (pelo portal SAP Service Marketplace), que fornece informações sobre melhores práticas de negócios, ofertas de serviços etc.

2.1. **Manipulação Global de Mensagens e Contrato de Nível de Serviços (SLA – Service Level Agreement).** Quando a Licenciada reporta avarias, a SAP oferece suporte à Licenciada, fornecendo informações sobre como resolver, evitar ou contornar os erros. O principal canal para esse suporte será a infraestrutura de suporte fornecida pela SAP. A Licenciada pode enviar uma mensagem de erro a qualquer momento. Todas as pessoas envolvidas no processo de resolução de mensagens podem acessar o status da mensagem a qualquer momento. Para obter mais detalhes sobre a definição das prioridades de mensagens, consulte a Nota SAP 67739.

Em casos excepcionais, a Licenciada pode igualmente contatar a SAP por telefone. Para tal contato (e conforme o disposto), a SAP necessita que a Licenciada forneça acesso remoto, tal como o especificado na Seção 3.2(iii).

Os seguintes Contratos de Nível de Serviços ("SLA" ou "SLAs") serão aplicáveis a todas as mensagens de suporte da Licenciada que a SAP aceita como tendo prioridade 1 ou 2 e que cumprem os pré-requisitos aqui dispostos. Esses SLAs deverão ter início no primeiro trimestre completo do ano seguinte à Data de Início deste Anexo. No sentido em que é aqui utilizado, "trimestre do ano" significa o período de três meses que termina em 31 de março, 30 de junho, 22 de novembro e 31 de dezembro respectivamente, para qualquer ano civil.

#### 2.1.1 SLA para Tempos de Resposta Iniciais:

a. Mensagens de Suporte de Prioridade 1 ("Muito alta"). A SAP responderá a mensagens de suporte de prioridade 1 em um prazo de 1 (uma) hora (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana) após ter recebido essas mensagens de suporte de prioridade 1. Prioridade 1 será atribuída a uma mensagem se o problema tiver consequências muito graves para as transações empresariais habituais e se não for possível executar trabalho urgente e crítico para o negócio. Isso é normalmente causado pelas seguintes circunstâncias: falha de todo o sistema, avarias das funções SAP centrais no sistema produtivo ou principais problemas.

b. Mensagens de Suporte de Prioridade 2 ("Alta"). A SAP responderá a mensagens de suporte de prioridade 2 em um prazo de 4 (quatro) horas após ter recebido essas mensagens de suporte de prioridade 2 durante o horário comercial da SAP. Prioridade 2 será atribuída a uma mensagem se as transações empresariais habituais em um Sistema Produtivo forem seriamente afetadas e não for



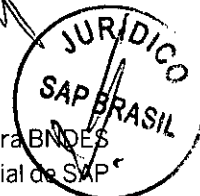
possível executar as tarefas necessárias. Isso é causado por funções incorretas ou inoperáveis no sistema da SAP que são necessárias para executar tais transações e/ou tarefas.

2.1.2 SLA para Tempo de Resposta de Ação Corretiva para Mensagens de Suporte de Prioridade 1: A SAP fornecerá uma resolução, solução alternativa ou plano de ação para responder ("Ação de Correção") uma mensagem de suporte da Licenciada de prioridade 1 em um prazo de 4 (quatro) horas (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana) após ter recebido essa mensagem de suporte de prioridade 1 ("SLA para ação corretiva"). No caso em que um plano de ação seja enviado à Licenciada como Ação Corretiva, este plano de ação deverá incluir: (i) status do processo de resolução; (ii) próximas etapas planejadas, incluindo identificação de recursos SAP responsáveis; (iii) ações necessárias da Licenciada para ajudar no processo de resolução; (iv) na medida do possível, datas planejadas para as ações da SAP; e (v) data e hora para atualização do próximo status da SAP. Atualizações de status subsequentes devem incluir um resumo das ações tomadas até o momento; próximas etapas planejadas; e data e hora da próxima atualização do status. O SLA para Ação Corretiva se refere apenas à parte do tempo de processamento quando a mensagem está sendo processada na SAP ("Tempo de Processamento"). O Tempo de Processamento não inclui o tempo em que a mensagem está com o status "Ação do Cliente" ou "Solução proposta pela SAP", onde (a) o status Ação do Cliente significa que a mensagem de suporte foi passada para a Licenciada; e (b) o status Solução proposta pela SAP significa que a SAP forneceu uma Ação Corretiva conforme destacado aqui. O SLA para ação corretiva será considerado cumprido se no prazo de 4 (quatro) horas de tempo de processamento: a SAP tiver proposto uma resolução, uma solução alternativa ou um plano de ação; ou se a Licenciada tiver concordado em reduzir o nível de prioridade da mensagem.

#### 2.1.3 Pré-requisitos e exclusões.

2.1.3.1 Pré-requisitos. Os SLAs serão aplicados apenas quando os seguintes pré-requisitos forem cumpridos para mensagens de suporte: (i) em todos os casos, com exceção de Análise de Causa Raiz para Código Personalizado contido na Seção 2, em que as mensagens de suporte se referem a releases das Soluções de Enterprise Support que são classificadas pela SAP com o status de envio "envio irrestrito"; (ii) as mensagens de suporte são enviadas pela Licenciada, em inglês, por meio do SAP Solution Manager Enterprise Edition de acordo com o procedimento de login de processamento de mensagens de suporte atual da SAP que contém detalhes relevantes necessários (conforme especificado na Nota SAP 16018 ou em qualquer Nota futura da SAP que a substitua) para que a SAP execute ações sobre o erro reportado; (iii) as mensagens de suporte se referem a um release de produto das Soluções de Enterprise Support que faça parte da manutenção base ou da manutenção ampliada.

Para mensagens de suporte de prioridade 1, os seguintes pré-requisitos adicionais devem ser cumpridos pela Licenciada: (a) o problema e seu impacto empresarial devem ser descritos em detalhes suficientes para que a SAP avalie o problema; (b) a Licenciada deve disponibilizar durante vinte e quatro horas por dia, sete dias da semana, para comunicação com a SAP, uma pessoa de contato que fale inglês e tenha treinamento e conhecimento suficientes para ajudar na resolução da mensagem de prioridade 1, conforme as obrigações da Licenciada aqui contidas; e (c) deve ser disponibilizada uma pessoa de contato da Licenciada para abrir uma conexão remota com o sistema e fornecer dados de login necessários para a SAP.



71  
lu

2.1.3.2 Exclusões. Em especial para o SAP Enterprise Support, os seguintes tipos de mensagens de prioridade 1 são excluídos dos SLAs: (i) mensagens de suporte relativas a release, versão e/ou funcionalidades das Soluções de Enterprise Support desenvolvidas especificamente para a Licenciada (incluindo mas não se limitando aos desenvolvidos pelo desenvolvimento personalizado da SAP e/ou por subsidiárias da SAP), com exceção do código personalizado criado com o workbench de desenvolvimento da SAP; (ii) mensagens de suporte relativas a versões de país que não fazem parte das Soluções de Enterprise Support, sendo antes criadas como complementos, ampliações ou alterações de parceiro, são expressamente excluídas, mesmo que essas versões de país tenham sido criadas pela SAP ou por empresa afiliada da SAP; (iii) a causa raiz da mensagem de suporte não é uma avaria, mas uma funcionalidade em falta ("pedido de desenvolvimento") ou a mensagem de suporte está atribuída a um pedido de consultoria.

#### 2.1.4 Crédito de nível de serviços.

2.1.4.1 Será considerado que a SAP cumpriu suas obrigações a respeito dos SLAs acima mencionados, caso tenha respondido dentro dos períodos permitidos em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos totais para todos os SLAs, em um trimestre do ano. Caso a Licenciada envie menos de 20 (vinte) mensagens (no total para todos os SLAs) a respeito dos SLAs acima mencionados em qualquer trimestre do ano, durante o período do Enterprise Support, a Licenciada aceita que seja considerado que a SAP cumpriu suas obrigações a respeito dos SLAs acima mencionados, se a SAP não tiver excedido o período mencionado do SLA em mais de uma mensagem de suporte, durante o respectivo trimestre do ano.

2.1.4.2. Sujeito à Seção 2.1.4.1 acima, no evento de os períodos de tempo estabelecidos no SLA não serem cumpridos, ("Falha"), as seguintes regras e procedimentos serão aplicados: (i) a Licenciada deve informar à SAP por escrito sobre qualquer suposta Falha; (ii) a SAP deve investigar qualquer uma dessas reclamações e fornecer um relatório escrito provando ou refutando a precisão da reclamação da Licenciada; (iii) a Licenciada deve fornecer assistência razoável para a SAP em seus esforços de corrigir quaisquer problemas ou processos que impeçam a capacidade da SAP de cumprir os SLAs; (iv) sujeito à Seção 2.1.4, se, com base no relatório, for comprovada uma Falha da SAP, a SAP deverá aplicar um crédito de nível de serviço ("SLC") à próxima fatura de tarifa do SAP Enterprise Support da Licenciada igual a um quarto percentual (0,25%) da taxa do SAP Enterprise Support da Licenciada para o Trimestre do ano aplicável para cada Falha reportada e comprovada, sujeita ao máximo de SLC por Trimestre do ano de 5% (cinco por cento) da taxa do SAP Enterprise Support da Licenciada para tal Trimestre do ano. A Licenciada é responsável por notificar a SAP sobre quaisquer SLCs no período de 1 (um) mês, contado após o final de um Trimestre do ano em que ocorrer uma Falha. Nenhuma penalidade será paga, a menos que uma notificação da Licenciada da reclamação bem fundamentada de SLC(s) seja recebida pela SAP por escrito. O SLC especificado nesta Seção 2.1.4 é o único e exclusivo recurso da Licenciada em relação a qualquer Falha suposta ou real.

2.2 Centro de Supervisão e Suporte SAP. Para a prioridade 1 e principais problemas diretamente relacionados às Soluções de Enterprise Support, a SAP deverá disponibilizar uma unidade global dentro de sua organização de suporte para solicitações relacionadas ao suporte essencial para o desempenho (o "Centro de Supervisão de Suporte"). O Centro de Supervisão de Suporte desempenhará as seguintes tarefas de suporte essenciais para o desempenho: (i) suporte remoto para principais problemas – o Centro de Supervisão de Suporte atuará como um nível de escalonamento adicional, possibilitando uma análise de causa raiz 24x7 para a identificação de



problemas; (ii) planejamento de entrega de serviços de Controle Contínuo de Qualidade, em colaboração com o departamento de TI da Licenciada, incluindo a programação e a coordenação da entrega; (iii) disponibilização de um relatório do SAP Enterprise Support, a pedido, por ano civil; (iv) certificação primária remota do SAP Customer Center of Expertise, caso solicitado pela Licenciada; e (v) fornecimento de orientação nos casos em que os Controles Contínuos de Qualidade (como definidos na Seção 2.3 abaixo), um plano de ação e/ou recomendações por escrito da SAP demonstrem um status crítico (por exemplo, um relatório de Controle Contínuo de Qualidade vermelho) das Soluções de Enterprise Support.

Como preparação para a entrega do Controle Contínuo de Qualidade por meio do SAP Solution Manager Enterprise Edition, a pessoa de contato da Licenciada e a SAP deverão efetuar em conjunto um serviço de instalação obrigatório ("Avaliação Inicial") para as Soluções de Enterprise Support. A Avaliação Inicial será baseada nos padrões e na documentação da SAP.

O Centro de Supervisão de Suporte SAP designado terá por idioma o inglês e estará disponível à pessoa de contato da Licenciada (como definido abaixo), ou seu representante autorizado, vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, para solicitações relacionadas ao suporte essencial para o desempenho. Os números de discagem locais ou globais disponíveis são indicados na nota SAP 560499.

O Centro de Supervisão de Suporte somente é responsável pelas tarefas relacionadas ao suporte essencial para o desempenho acima mencionado, na medida em que essas tarefas se relacionem diretamente a problemas ou escalonamentos referentes às Soluções de Enterprise Support.

2.3 Controle Contínuo de Qualidade SAP. No caso de situações críticas relativas à Solução de Software da SAP (como Entrada em Operação, upgrade, migração ou Principais Problemas), a SAP fornecerá, pelo menos, um Controle Contínuo de Qualidade (o "Controle Contínuo de Qualidade" ou "CCQ") por ano civil, para cada solução de software da SAP.

O CCQ pode ser composto por uma ou várias sessões de serviços remotos, manuais ou automáticos. A SAP pode fornecer outros CCQs, nos casos em que sejam reportados alertas vitais pelo SAP EarlyWatch Alert ou naqueles casos em que a Licenciada e o Centro de Supervisão de Suporte SAP acordarem mutuamente que tal serviço é necessário para tratar de um problema principal. Os detalhes, como tipo exato e prioridades, de um CCQ, tarefas da SAP e obrigações de cooperação da Licenciada, serão acordados mutuamente pelas partes. No final de um CCQ, a SAP fornecerá à Licenciada um plano de ação e/ou recomendações por escrito.

A Licenciada reconhece que parte ou a totalidade das sessões CCQ, pode ser entregue pela SAP e/ou por um parceiro certificado da SAP na qualidade de subcontratado da SAP e com base nos padrões e metodologias CCQ da SAP. A Licenciada aceita fornecer os recursos adequados, incluindo mas não se limitando a equipamento, dados, informações e pessoal cooperante e adequado, para facilitar a entrega dos CCQs aqui descritos.

A Licenciada reconhece que a SAP limita a reprogramação de CCQ a um máximo de três vezes por ano. A reprogramação deve ser efetuada, pelo menos, 5 (cinco) dias úteis antes da data planejada da entrega. Se a Licenciada não cumprir essas diretrizes, a SAP não é obrigada a entregar o CCQ anual à Licenciada.



## 2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition no SAP Enterprise Support.

2.4.1 O SAP Solution Manager Enterprise Edition (e qualquer sucessor do SAP Solution Manager Enterprise Edition fornecido abaixo) estará sujeito ao Contrato e destina-se exclusivamente aos seguintes propósitos contidos no SAP Enterprise Support: (i) entrega do SAP Enterprise Support e serviços de suporte para Soluções da Licenciada incluindo entrega e instalação de manutenção de tecnologia e software para Soluções de Enterprise Support; e (ii) gerenciamento do ciclo de vida do aplicativo para Soluções da Licenciada e para outros componentes de software e ativos de TI licenciados ou, caso contrário, obtidos pela Licenciada de terceiros desde que tal software, componentes de software e ativos de TI de terceiros sejam operados em conjunto com as Soluções de Enterprise Support e sejam necessários à conclusão dos processos empresariais da Licenciada conforme documentado na documentação da solução no SAP Solution Manager Enterprise Edition ("Ativos Adicionais Suportados"). Tal gerenciamento do ciclo de vida do aplicativo é limitado exclusivamente aos seguintes propósitos:

- implementação, configuração, testes, operações, melhorias contínuas e diagnósticos
- gerenciamento de incidentes (service desk), gerenciamento de problemas e gerenciamento de solicitações de alteração conforme ativado com a tecnologia SAP CRM integrada ao SAP Solution Manager Enterprise Edition
- administração, monitoramento, geração de relatórios e business intelligence conforme ativado usando a tecnologia SAP NetWeaver integrada ao SAP Solution Manager Enterprise Edition. A Business Intelligence também pode ser executada desde que o software apropriado do SAP BI esteja licenciado pela Licenciada como parte das Soluções de Enterprise Support.

Para o gerenciamento do ciclo de vida do aplicativo conforme destacado na seção 2.4. (ii) acima, a Licenciada não necessita de uma licença de pacote separada para o SAP CRM. A Licenciada deve ter licenças apropriadas de usuários designados para usar o SAP Solution Manager.

2.4.2 O SAP Solution Manager Enterprise Edition não pode ser utilizado para fins diferentes dos determinados acima. Sem limitar a restrição precedente, a Licenciada não deverá usar o SAP Solution Manager Enterprise Edition para: (i) cenários de CRM como planos de serviço, contratos, gerenciamento de confirmação de serviço, exceto como cenários de CRM expressamente declarados na Seção 2.4.1; (ii) tipos de utilização do SAP NetWeaver diferentes dos declarados acima ou (iii) gerenciamento do ciclo de vida do aplicativo e, em especial, gerenciamento de incidentes (service desk) exceto para Soluções da Licenciada e Ativos Adicionais Suportados e (iv) recursos de serviços compartilhados que não de TI, incluindo, sem se limitar a, RH, Finanças ou Compras.

2.4.3 SAP – a seu exclusivo critério – pode atualizar de tempos em tempos, no SAP Service Marketplace, em <http://service.sap.com/solutionmanager>, os casos de utilização do SAP Solution Manager Enterprise Edition incluídos nesta Seção 2.4.

2.4.4 O SAP Solution Manager Enterprise Edition só deverá ser utilizado por usuários designados licenciados pela Licenciada sujeitos às permissões licenciadas para o Software e exclusivamente para os propósitos de suporte relacionados à SAP da Licenciada no suporte de operações.





empresariais internas da Licenciada. A permissão para usar qualquer recurso do SAP Solution Manager Enterprise Edition incluído no SAP Enterprise Support diferente das listadas acima estarão sujeitas a um Contrato escrito em separadamente com a SAP, mesmo que tais recursos sejam acessíveis por meio do ou relacionados ao SAP Solution Manager Enterprise Edition. Não obstante a limitação precedente sobre usuários designados, a Licenciada será autorizado a permitir que qualquer um de seus funcionários utilizem o auto-atendimento da web no SAP Solution Manager Enterprise Edition durante a validade deste Anexo para o propósito exclusivo de criar tickets de suporte, solicitar status de ticket de suporte e fechar informações diretamente liberadas às Soluções da Licenciada e Ativos Adicionais Suportados.

2.4.5 No caso de a Licenciada terminar o SAP Enterprise Support e receber um SAP Standard Support de acordo com a Seção 6, a utilização do SAP Solution Manager Enterprise Edition, por parte da Licenciada, incluída no SAP Enterprise Support deverá cessar. Por conseguinte, a utilização do SAP Solution Manager Enterprise Edition por parte da Licenciada deverá ser regida pelos termos e condições do Anexo do SAP Standard Support.

2.4.6 A utilização do SAP Solution Manager Enterprise Edition pode não ser oferecida como serviço a terceiros mesmo que tais terceiros tenham Software da SAP licenciado e tenham usuários designados licenciados; desde que verdadeiro, terceiros autorizados a acessar o Software da SAP incluído no Contrato poderão ter acesso ao SAP Solution Manager Enterprise Edition exclusivamente para fins de suporte não relacionados à SAP no suporte de operações internas da Licenciada incluídas e de acordo com os termos deste Anexo.

### 3. Responsabilidades da Licenciada.

3.1 Gerenciamento do programa SAP Enterprise Support. Para receber o SAP Enterprise Support aqui descrito, a Licenciada deverá indicar uma pessoa que fale inglês em seu SAP Customer Center of Expertise para o Centro de Supervisão de Suporte ("Pessoa de contato") e deverá fornecer informações de contato (em particular, o endereço de e-mail e o número de telefone) por meio das quais a pessoa de contato ou o respectivo representante autorizado poderá ser contatada(o) a qualquer momento. A pessoa de contato da Licenciada deverá ser o representante autorizado da Licenciada, capacitado para tomar as decisões necessárias para a Licenciada ou para providenciá-las sem demora.

3.2 Outros requisitos. De modo a receber o SAP Enterprise Support aqui descrito, a Licenciada deve ainda cumprir com os seguintes requisitos:

(i) Continuar pagando todas as taxas de serviços de Enterprise Support conforme o Contrato e este Anexo.

(ii) Cumprir suas obrigações ao abrigo do Contrato e desse Anexo.

(iii) Fornecer e manter acesso remoto via procedimento padrão técnico conforme definido pela SAP e conceder todas as autorizações necessárias à SAP, em especial para análise remota de problemas, como parte da manipulação de mensagens. Tal acesso remoto deverá ser concedido sem restrições referentes à nacionalidade do funcionário da SAP que processar as mensagens de suporte nem ao país em que estejam alocados. A Licenciada reconhece que a falha em conceder acesso pode gerar atrasos na manipulação das mensagens e na provisão de correções, ou pode



deixar a SAP incapaz de fornecer ajuda de modo eficiente. Os componentes de software necessários também devem estar instalados para serviços de suporte. Para obter mais detalhes, consulte a nota SAP 91488.

(iv) Estabelecer e manter um Customer COE certificado pela SAP cumprindo os requisitos especificados na Seção 4 abaixo.

(v) Ter instalado, configurado e estar utilizando de forma produtiva um sistema de software do SAP Solution Manager Enterprise Edition, com os níveis de patch mais recentes para Basis, assim como os pacotes de suporte mais recentes do SAP Solution Manager Enterprise Edition.

(vi) Ativar o SAP EarlyWatch Alert para os sistemas produtivos e transmitir os dados ao sistema produtivo SAP Solution Manager Enterprise Edition da Licenciada. Para obter informações sobre a configuração desse serviço, consulte a nota SAP 1257308.

(vii) Executar a avaliação inicial, como descrito na Seção 2.2, e implementar as recomendações da SAP classificadas como obrigatórias.

(viii) Estabelecer uma conexão entre a instalação do SAP Solution Manager Enterprise Edition da Licenciada e a SAP, e uma conexão entre as Soluções de Enterprise Support e a instalação do SAP Solution Manager Enterprise Edition da Licenciada. A Licenciada deverá manter os processos empresariais centrais e o cenário da solução no sistema do SAP Solution Manager Enterprise Edition da Licenciada para todos os sistemas produtivos e sistemas conectados aos sistemas produtivos. A Licenciada deverá documentar qualquer implementação ou projetos de atualização no sistema do SAP Solution Manager Enterprise Edition da Licenciada.

(ix) Para viabilizar e ativar totalmente o SAP Solution Manager Enterprise Edition, a Licenciada deverá seguir a documentação aplicável.

(x) A Licenciada aceita manter registros adequados e atuais de todas as alterações e, se necessário, fornecer prontamente esses registros à SAP.

(xi) Enviar todas as mensagens de erro através da infraestrutura de suporte SAP disponível no momento, disponibilizada, de tempo a tempo, pela SAP através de atualizações, upgrades ou complementos.

(xii) Informar imediatamente a SAP sobre quaisquer alterações nas instalações e usuários designados da Licenciada, e sobre todas as outras informações relevantes para as Soluções de Enterprise Support.

#### 4. Customer Center of Expertise.

4.1 Função do CustomerCenter of Expertise. De modo a aproveitar todo o valor potencial fornecido como parte do SAP Enterprise Support, é necessário que a Licenciada crie um Customer Center of Expertise ("Customer Center of Expertise", ou "Customer COE"). O Customer COE é designado pela Licenciada como ponto de contato central para a interação com a organização de suporte da SAP. Como centro permanente de conhecimentos especializados, o Customer COE



76  
lu.

suporta a implementação, inovação e operação eficientes e a qualidade dos processos empresariais e dos sistemas da Licenciada relacionados à Solução de Software da SAP, baseada na metodologia Run SAP fornecida pela SAP (para obter mais informações sobre a metodologia Run SAP, consulte <http://service.sap.com/runsap>). O Customer COE deve abranger todos os principais processos empresariais. A SAP recomenda iniciar a implementação do Customer COE como projeto executado paralelamente aos projetos de implementação técnica e funcional.

4.2 Funções básicas do Customer COE O Customer COE deve cumprir as seguintes funções básicas:

- **Support Desk:** configuração e operação de um support desk com um número suficiente de consultores de suporte para as plataformas de infraestrutura/aplicativo e os aplicativos relacionados, durante o horário habitual de trabalho local (pelo menos, 8 horas por dia, 5 dias (segunda a sexta-feira) por semana). O processo de suporte e as qualificações da Licenciada serão analisados em conjunto na estrutura do processo de planejamento de serviços e na auditoria de certificação.
- **Administração de contratos:** processamento de contratos e licenças juntamente com a SAP (auditoria de licenças, faturamento de manutenção, processamento de solicitações sobre contrato, registro mestre do usuário e administração de dados de instalação).
- **Coordenação de solicitações de inovação:** agrupamento e coordenação de pedidos de desenvolvimento da Licenciada e/ou qualquer um de suas afiliadas, desde que essas afiliadas tenham direito a utilizar as Soluções de Enterprise Support, conforme estabelecido no Contrato. Nessa função, o Customer CoE deve igualmente estar habilitado para funcionar como uma interface com a SAP, de modo a tomar todas as medidas e decisões necessárias para evitar alterações desnecessárias das Soluções de Enterprise Support e para garantir que as alterações planejadas são consonantes com o Software e a estratégia de liberação da SAP.
- **Gerenciamento de informações:** distribuição da informação (por exemplo, demonstrações internas, eventos de informação e marketing) sobre as Soluções de Enterprise Support e o Customer CoE dentro da organização da Licenciada.
- **CCQ e outros planejamentos de serviços remotos:** a Licenciada normalmente participa do processo de planejamento de serviços com a SAP. O planejamento de serviços começa na implementação inicial e será retomado regularmente.

4.3 Certificação do Customer COE A Licenciada deve estabelecer um Customer COE certificado mediante a ocorrência do último de um dos seguintes itens: (i) dentro de 12 (doze) meses a contar da Data de Início; ou (ii) dentro de 6 (seis) meses a contar do começo, por parte da Licenciada, da utilização de pelo menos uma das Soluções de Enterprise Support no modo operante para operações empresariais normais. Para obter a certificação Customer COE –primária atual ou a re-certificação da SAP, o Customer COE será submetido a procedimento de auditoria. Informações detalhadas sobre certificação inicial, processo e condições de re-certificação, bem como informações sobre níveis de certificação disponíveis, estão disponíveis no SAP Service Marketplace (<http://service.sap.com/coe>).

5. **Taxas do Enterprise Support.** As taxas do SAP Enterprise Support deverão ser pagas anualmente antecipadamente e deverão estar especificadas em Apêndices ou documentos de



ordens do Contrato. Após o Período Inicial (como definido nos apêndices aplicáveis ou documentos de ordens), quaisquer limitações sobre aumentos de Taxas do SAP Enterprise Support estarão sujeitas à conformidade da Licenciada com os requisitos do Customer COE especificados acima.

## 6. Rescisão

6.1 O SAP Enterprise Support poderá ser rescindido por ambas as partes mediante notificação prévia por escrito de 3 (três) meses: (i) antes do final do Período Inicial e (ii) por conseguinte, antes do início do período de renovação seguinte. Qualquer rescisão ocorrida de acordo com o descrito acima entrará em vigor no final do período do SAP Enterprise Support, válido no momento, durante o qual a notificação de rescisão será recebida pela respectiva parte. Não obstante o acima disposto, a SAP poderá terminar o SAP Enterprise Support após notificação prévia por escrito de 1 (um) mês da falha da Licenciada em pagar as Taxas do Enterprise Support.

6.2 Não obstante os direitos da Licenciada incluídos na Seção 6.1, e desde que a Licenciada não esteja inadimplente em relação a quaisquer das obrigações incluídas no Contrato, a Licenciada poderá selecionar o SAP Standard Support com notificação prévia por escrito de 3 (três) meses para a SAP, seja (i) em relação a todas as ordens de suporte que ocorram exclusivamente em termos de renovação a cada ano civil, anteriormente ao início do período de renovação que segue o Período Inicial iniciado na primeira ordem da Licenciada do SAP Enterprise Support; ou (ii) em relação a todas as ordens de suporte que não ocorram exclusivamente em termos de renovação a cada ano civil, anteriormente ao início do primeiro período de renovação em qualquer ano civil que siga o Período Inicial que começou na primeira ordem da Licenciada do SAP Enterprise Support. Essa seleção deverá ser declarada pela Licenciada na carta de notificação e deverá terminar o SAP Enterprise Support em vigor com o começo do SAP Standard Support. Qualquer seleção deverá se aplicar a todas as Soluções de Enterprise Support e deverá constar nos termos e condições da SAP em vigor no momento para o SAP Standard Support, incluindo sem limitação a determinação de preço. A SAP e a Licenciada deverão executar uma aditivo ou outro documento do Contrato, lembrando a seleção da Licenciada e os termos e condições da SAP em vigor no momento.

6.3 Para evitar qualquer dúvida, a rescisão do SAP Enterprise Support ou a seleção de subscrição em outro tipo de Serviço de Suporte SAP pela Licenciada de acordo com as disposições de seleção de Serviços de Suporte incluídas neste Contrato, será rigorosamente aplicada a todas as licenças incluídas no Contrato, apêndices, anexos, adendos e documentos de ordem, e qualquer rescisão parcial do SAP Enterprise Support ou seleção parcial do SAP Enterprise Support pela Licenciada não será permitida, no que diz respeito a qualquer parte do Contrato, seus apêndices, anexos, adendos, documentos de ordem ou deste Anexo.

7. Verificação. Para verificar o cumprimento dos termos deste Anexo, a SAP terá o direito de monitorar periodicamente (pelo menos uma vez por ano, e de acordo com os procedimentos padrão da SAP) (i) a exatidão das informações fornecidas pela Licenciada e (ii) a utilização por parte da Licenciada do SAP Solution Manager Enterprise Edition, de acordo com os direitos e as restrições definidas na Seção 2.4.

8. Restabelecimento de Suporte. Caso a Licenciada opte por não iniciar o SAP Enterprise Support no primeiro dia do mês seguinte à entrega inicial das Soluções de Enterprise Support, ou se o SAP Enterprise Support for rescindido de acordo com a Seção 6 acima ou recusado pela Licenciada por um determinado período de tempo e subsequentemente solicitado ou restabelecido,



a SAP irá faturar aa Licenciada as taxas acumuladas do SAP Enterprise Support associadas a esse período de tempo, mais uma taxa de restabelecimento.

## 9. Outros termos e condições

9.1 O escopo do SAP Enterprise Support oferecido pela SAP pode ser alterado anualmente pela SAP, a qualquer momento, estando sujeito a uma notificação prévia por escrito de três meses.

9.2 A Licenciada confirma que obteve todas as licenças para as Soluções da Licenciada.

9.3 No caso de a Licenciada ter direito a receber um ou vários serviços por ano civil, (i) a Licenciada não terá direito a receber esses serviços no primeiro ano civil, se a Data de Início deste Anexo for posterior a 22 de novembro e (ii) a Licenciada não terá direito a transferir um serviço para o ano seguinte, caso esse não tenha sido utilizado.

9.4 A FALHA NA UTILIZAÇÃO DO SAP ENTERPRISE SUPPORT FORNECIDO PELA SAP PODE IMPEDIR A SAP DE IDENTIFICAR E AJUDAR A CORRIGIR PROBLEMAS EM POTENCIAL, O QUE, POR SUA VEZ, PODERIA RESULTAR EM DESEMPENHO INSATISFATÓRIO DO SOFTWARE, PELO QUAL A SAP NÃO PODE SER RESPONSABILIZADA.

9.5 Caso a SAP efetue o licenciamento de software de terceiros para a Licenciada conforme estabelecido no Contrato, a SAP deverá fornecer Enterprise Support relativamente a esse software de terceiros, na medida em que esse terceiro disponibilize à SAP esse Enterprise Support. A Licenciada pode ter de efetuar um upgrade para versões mais recentes de seus sistemas operacionais e bancos de dados para receber o SAP Enterprise Support. Caso o respectivo fornecedor ofereça uma extensão do suporte para o próprio produto, a SAP pode oferecer essa extensão do suporte de acordo com um contrato separado por escrito, por uma taxa adicional.

9.6 O SAP Enterprise Support é fornecido de acordo com as atuais fases de manutenção das versões de software da SAP, conforme declarado em <http://service.sap.com/releasestrategy>.

Elaborador: DAHEM

JURÍDICO  
SAP BRASIL



79  
lu

MLME

Elaborador: DAHER em 03/09/2019



ENDEREÇO DO ESCRITÓRIO

**SAP Brasil Ltda.**

Av. das Nações Unidas, 14.171

Torre B - 5o ao 8o andares

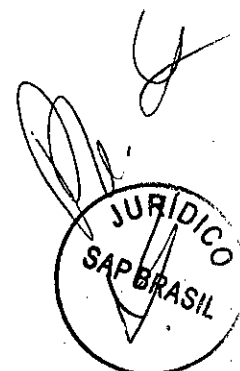
04795-100 - São Paulo/SP

T +55 11 5503-2400

F +55 11 5503-2319

[www.sap.com/br](http://www.sap.com/br)

<http://www.sap.com/contactsap/directory/>



© 2016 SAP SE o una empresa filial de SAP. Reservados todos los derechos.


Queda prohibida la reproducción o transmisión de cualquier parte de esta publicación, en cualquier forma o para cualquier fin, sin el permiso expreso de SAP SE o de una empresa filial de SAP.

SAP y los productos y servicios de SAP mencionados, así como sus respectivos logotipos, son marcas comerciales o marcas registradas de SAP SE (o de una empresa filial de SAP) en Alemania y en otros países.

Consulte <http://www.sap.com/brasil> para obtener información y avisos adicionales sobre marcas comerciales.

SAP

SAP BRASIL

	<p><b>Classificação:</b> Documento Controlado – art. art.7º §3º da Lei nº 12.527/2011</p> <p><b>Prazo da Restrição:</b> Até a data de aprovação da contratação</p> <p><b>Restrição de Acesso:</b> Empresas do Sistema BNDES.</p> <p><b>Unidade Gestora:</b> AT/DESI4.</p>
---	---

## Anexo X


## Matriz de Riscos

Categoria do Risco	Descrição	Consequência	Medidas Mitigadoras	Alocação do Risco
Risco Atinente Ao Tempo da Execução	Atraso na execução do objeto contratual por culpa da Contratada.	Período sem cobertura dos serviços de suporte e orientação técnica e aplicação de penalidades.	Diligência da Contratada na execução contratual.	Contratada
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato próprios do risco ordinário da atividade empresarial ou da execução.	Período sem cobertura dos serviços de suporte e orientação técnica.	Planejamento empresarial.	Contratada
	Atraso na execução do objeto contratual por culpa do BNDES	Período sem cobertura dos serviços de suporte e orientação técnica.	Cumprimento pelo BNDES das atividades necessárias a regular execução contratual.	BNDES
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato que não estejam na sua álea ordinária, tais como fatos do príncipe, caso fortuito ou de força maior, bem como o retardamento determinado pelo BNDES, que comprovadamente repercute no preço contratado, observada a disciplina contratual.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Revisão de preço.	BNDES





82  
14

	<p><b>Classificação:</b> Documento Controlado – art. art.7º §3º da Lei nº 12.527/2011</p> <p><b>Prazo da Restrição:</b> Até a data de aprovação da contratação</p> <p><b>Restrição de Acesso:</b> Empresas do Sistema BNDES.</p> <p><b>Unidade Gestora:</b> ATI/DESI4.</p>
---	--

Risco da Atividade Empresarial	Alteração de enquadramento tributário, em razão do resultado ou de mudança da atividade empresarial, bem como por erro da Contratada na avaliação da hipótese de incidência tributária.	Aumento ou diminuição do lucro da Contratada.	Planejamento tributário.	Contratada
	Variação da inflação	Aumento ou diminuição do custo do produto e/ou do serviço.	Previsão de reajuste anual.	Até o índice de reajuste: BNDES; acima do índice de reajuste: Contratada
Risco Técnico e/ou Operacional	Impossibilidade de instalação, de atualização e/ou correção fornecida nos termos dos serviços de suporte, em decorrência de customização realizada pelo BNDES e/ou terceiro a seu serviço	Problemas na operação do software	Mapeamento de customizações e planejamento na implementação de melhorias do software	BNDES
Riscos Trabalhista e Previdenciário	Responsabilização da Contratada por verbas trabalhistas e previdenciárias dos profissionais do BNDES alocados na execução do objeto contratual.	Geração de custos trabalhistas e/ou previdenciários para a Contratada, além de eventuais honorários advocatícios, multas e verbas sucumbenciais.	Ressarcimento, pelo BNDES à Contratada	BNDES


Riscos Trabalhista e Previdenciário	Responsabilização do BNDES por verbas trabalhistas e previdenciárias dos profissionais da Contratada alocados na execução do objeto contratual.	Geração de custos trabalhistas e/ou previdenciários para o BNDES, além de eventuais honorários advocatícios, multas e verbas sucumbenciais.	Ressarcimento, pela Contratada, ou retenção de pagamento e compensação com valores a esta devidos, da quantia despendida pelo BNDES.	Contratada
-------------------------------------	---	---	--	------------

*[Handwritten signature]*

**JURÍDICO**  
**SAP BRASIL**

2

83  
1m.

<div><div>Classificação: Documento Controlado – art. art.7º §3º da Lei nº 12.527/2011 Prazo da Restrição: Até a data de aprovação da contratação Restrição de Acesso: Empresas do Sistema BNDES. Unidade Gestora: ATI/DESI4.</div></div>				
Risco Tributário e Fiscal (não tributário).	Responsabilização do BNDES por recolhimento indevido em valor menor ou maior que o necessário, ou ainda de ausência de recolhimento, quando devido, sem que haja culpa do BNDES.	Débito ou crédito tributário ou fiscal (não tributário).	Ressarcimento, pela Contratada, ou retenção de pagamento e compensação com valores a esta devidos, da quantia despendida pelo BNDES.	Contratada (em se tratando de recolhimento a maior) / BNDES (em se tratando de recolhimento a menor ou ausência deste).
Risco Tributário e Fiscal	Majoração de aliquotas dos tributos incidentes sobre a prestação dos serviços objeto do contrato	Aumento do valor total do contrato	Reequilíbrio contratual	BNDES

Elaborador: DAHER em 03/09/2015

