



TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Administrativo nº 2024/0036463

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços de solução para o gerenciamento dos processos de atendimento ao público da Ouvidoria da Defensoria Pública SP, na modalidade SaaS (Software como Serviço), contemplando toda a infraestrutura de TI em nuvem necessária para disponibilização da solução conforme condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência, de acordo com as subdivisões na forma de itens que compõem este instrumento.

ITEM	Especificação	CATSERV	UNIDADE DE MEDIDA	QTDE TOTAL
1	Licenciamento, modalidade SaaS (instância de produção) e suporte técnico	Software como Serviço SaaS - Item BEC 255203 - Compras.net 26077	ANUAL	3
3	Serviço de Implantação	Implantação/Migração para sistemas (SaaS) - Item BEC 255408 - Compras.net 24333	UN	1
5	Serviço de Capacitação, sob demanda		UN	3

1.1.1. Em caso de eventual divergência entre a descrição do item do catálogo do sistema Compras.gov.br e as disposições deste Termo de Referência, prevalecem as disposições deste Termo de Referência.

1.1.2. Este Termo de Referência foi elaborado em conformidade com o Decreto estadual nº 88.185, de 11 de dezembro de 2023.

1.1.3. O objeto desta contratação não se enquadra como serviços de luxo, observando o disposto no Decreto estadual nº 67.985, de 27 de setembro de 2023.

DEFINIÇÕES BÁSICAS

1.2. O NIST (*National Institute of Standards and Technology*), agência governamental norte-americana, que estabelece padrões amplamente utilizados pelo mercado de tecnologia da informação, definiu alguns termos gerais que servem de referência para compor o entendimento do objeto desta contratação, suas características, responsabilidades.

1.3. Software como Serviço (SaaS – *Software as a Service*): O recurso fornecido ao consumidor é o

uso de aplicações do fornecedor executando em uma infraestrutura na nuvem. As aplicações podem ser acessadas por vários dispositivos clientes através de interfaces leves ou ricas, tais como um navegador web (como em e-mail baseado na web), ou por uma interface de programação. O consumidor não gerencia nem controla a infraestrutura na nuvem subjacente, incluindo rede, servidores, sistemas operacionais, armazenamento, ou mesmo recursos individuais da aplicação, com a possível exceção de configurações limitadas por usuário.

1.4. A partir destas definições, levando em consideração as necessidades da Instituição, serão apresentados nos próximos itens os requisitos e funcionalidades necessárias para o fornecimento de uma solução na modalidade SaaS (*Software as a Service*) – Software como Serviço.

VIGÊNCIA

1.5. O prazo de vigência da contratação é de 36 (trinta e seis) meses contados da data de início de vigência do licenciamento evidenciado na Ordem de Início de Serviços, podendo ser prorrogável para até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei 14.133, de 2021.

1.6. A CONTRATADA poderá se opor à prorrogação de que trata o parágrafo anterior, desde que o faça mediante documento escrito, recepcionado pela CONTRATANTE em até 90 (noventa) dias antes do vencimento do contrato ou de cada uma das prorrogações do prazo de vigência.

1.7. Eventuais prorrogações serão formalizadas mediante celebração dos respectivos termos de aditamento ao contrato, respeitadas as condições prescritas na Lei Federal nº 14.133/2021.

1.8. O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação a vigência da contratação.

SUBCONTRATAÇÃO

1.9. O contratado não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto contratual.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A fundamentação da contratação e de seus respectivos quantitativos estão pormenorizados no Estudo Técnico Preliminar (ETP).

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. Solução de comunicação online para atendimento ao público da Ouvidoria-Geral da CONTRATANTE que atenda os processos de recepção e resposta de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios;

3.2. A solução deverá possuir desempenho, componentes e demais tecnologias suficientes para atendimento inicial ou futuro de todas as necessidades descritas neste documento;

- 3.3. Capacidade de dimensionar cada parte da solução para atender às necessidades da CONTRATANTE, escalabilidade.
- 3.4. Ter suporte a pelo menos duas últimas versões dos seguintes browsers: Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Internet Explorer, Microsoft Edge, Apple Safari;
- 3.5. Oferecer conectividade para dispositivos móveis, no mínimo para as duas versões mais recentes dos sistemas *Android e Apple*.
- 3.6. Base de dados de contatos estruturada;
- 3.7. Disponibilização de área na solução com perguntas frequentes para esclarecimento de dúvidas relacionadas a operação dos usuários externos;
- 3.8. Envio de e-mails segmentados;
- 3.9. Atendimento a todas as exigências da Lei de Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos da Administração Pública (13.460/2017), a Lei de Proteção de Dados Pessoais (13.709/2019) e a Lei de Acesso à Informação (12.527/2011);

REQUISITOS DA INFRAESTRUTURA DA SOLUÇÃO

- 3.10. Todos os itens que compõem a solução deverão estar hospedados em uma nuvem ofertada pela CONTRATADA, sendo oferecidos dentro da modalidade SaaS, durante o período de contratação, conforme definições a seguir:
 - 3.10.1. Escalabilidade de alto nível, gerenciamento e recursos em conformidade com as especificações da contratação;
 - 3.10.2. Serem disponibilizadas 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana, com nível de segurança corporativo, para uso por meio de dispositivos móveis (IOS e Android), notebooks (PCs e MACs), desktops (PCs e MACs), desde que estes possuam conectividade com a Internet;
 - 3.10.3. Devem obrigatoriamente implementar protocolos de segurança de acesso aos aplicativos em nuvem, de modo a criptografar toda a sessão do usuário;
 - 3.10.4. Disponibilizar no ambiente que será implantado para a CONTRATANTE armazenamento de objetos do tipo anexos (fotos, documentos, arquivos pdf) em repositório dedicado para este fim e diverso do banco de dados.
 - 3.10.5. A solução deverá permitir que os dados persistidos sejam mantidos criptografados para evitar o acesso em caso de furto de dados;
 - 3.10.6. A aplicação deverá ser entregue permitindo escalabilidade horizontal;
 - 3.10.7. O serviço deverá implementar mecanismo de monitoramento constante da aplicação, de modo a automatizar o aumento ou diminuição de containers, de acordo com o quantitativo de usuários ou carga de trabalho das instâncias em execução;
 - 3.10.8. Deverá ser entregue com solução de balanceamento de carga;

- 3.10.9. Com capacidade de armazenamento no ambiente como um todo de no mínimo 150 GB;
- 3.10.10. A CONTRATADA, durante a vigência contratual e eventuais prorrogações, deverá disponibilizar certificados SSL para a URL do ambiente, sem custos adicionais para a CONTRATANTE;
- 3.10.11. Deverá criar rotinas de backup no provedor de nuvem, de modo que a aplicação, banco, arquivos de configuração ou arquivos carregados por usuários possam ser recuperados, de modo a deixar aplicação pronta para uso em caso de problemas;
- 3.10.12. Deverá permitir a implementação de políticas de expurgo, com objetivo de manter o tamanho total de arquivos anexos e da base de dados dentro do permitido pela licença adquirida;
- 3.10.13. Utilização de CDN (*Content Delivery Network*) para suportar grandes volumes de acesso, assim como para se proteger de ataques *DDoS*.
- 3.10.14. Abertura de manifestações utilizando tecnologia *serverless* (Aplicações Sem Servidor) para garantir alta disponibilidade e escalabilidade durante a abertura;
- 3.10.15. Sistema de backup completo com periodicidade de 1 hora, armazenado em servidores externos para proteção de ataques como *ransomware*;
- 3.10.16. Acesso a relatórios (CSV e JSON) anonimizados, consolidados diariamente, acessados via HTTPS com *token*, para importação em ferramentas de terceiros de forma automatizada (Data Studio, Power BI, ou outras ferramentas).

DISPONIBILIDADE E CAPACIDADE

- 3.11. A solução deve prever verificações intermediárias do nível de uso da capacidade, alertas quando atingidos patamares de recursos de infraestrutura estabelecidos;
- 3.12. A solução deverá ter capacidade para atender no mínimo 30 usuários simultaneamente na interface administrativa;
- 3.13. A solução deverá ter capacidade para atender no mínimo 50 usuários cadastrados na interface administrativa;
- 3.14. A solução deverá ter capacidade para realizar no mínimo 10.000 manifestações por mês;
- 3.15. A solução deverá ter capacidade mínima de utilização por 2500 agentes externos ativos;
- 3.16. A solução deverá ter capacidade de armazenamento estimado em 150 GB.

AMBIENTE DE PRODUÇÃO

- 3.17. A CONTRATADA deverá implementar o seguinte ambiente:
 - 3.17.1. Ambiente de produção: Ambiente de execução da solução e suas plenas funcionalidades;
 - 3.17.2. A política para gestão de mudanças deve ser acordada entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, e este último deve ser comunicado com antecedência mínima de 72 horas sobre mudanças, salvo em casos de mudanças emergenciais que poderão ser comunicadas em prazo inferior desde que acordado com a CONTRATANTE;

GERÊNCIA DE USO DOS RECURSOS

- 3.18. Fornecer todas as informações de uso dos recursos contratados visando administração das capacidades solicitadas pela CONTRATANTE.
- 3.19. Deverá ser implementado com a funcionalidade e registro dos recursos solicitados, dos ativos, dos que estão em uso e como estão sendo usados.
- 3.20. Deverá implementar relatórios de picos de uso.

REQUISITOS DA SOLUÇÃO

- 3.21. A solução deverá implementar toda a gestão operacional da Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, contemplando todas as ferramentas e controles necessários para a plena administração de pessoas e processos estabelecidos nesta contratação, assim como para a geração de informações relativas às operações.
- 3.22. As funcionalidades mínimas são divididas em dois componentes principais, o módulo de acesso dos usuários externos que é a página pública e a interface administrativa destinada aos colaboradores internos, e ambos compartilham da mesma infraestrutura.
 - 3.22.1. Requisitos mínimos do módulo de acesso dos usuários externos:
 - 3.22.1.1. Interface web, com design responsivo para funcionar da melhor forma possível em diversos tamanhos de tela, desde computador até celulares;
 - 3.22.1.2. Possibilidade de criar manifestações sem necessidade de criar login e senha;
 - 3.22.1.3. Registros de manifestação de acordo sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, descritos na lei nacional nº 13.460/2017 que definiu as manifestações dos usuários como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;
 - 3.22.1.4. Consulta de manifestação por token e senha;
 - 3.22.1.5. Opcionalmente, registro de manifestações de modo anônimo (abrir manifestações com acesso restrito para o ouvidor);
 - 3.22.1.6. Download das manifestações em dados abertos, preservando informações sensíveis;
 - 3.22.1.7. Proteção de abertura de manifestação para evitar SPAM, com base em impressão digital do dispositivo e *recaptcha* quando necessário;
 - 3.22.1.8. Termo de aceite para uso de cookies;
 - 3.22.1.9. Possibilidade de o público externo interpor uma manifestação concluída.
 - 3.22.2. Requisitos mínimos do módulo administrativo:
 - 3.22.2.1. Cadastro, remoção e edição de novos usuários com acesso com perfis: ouvidor, administrador, gestor de conhecimento;
 - 3.22.2.2. Cadastro, remoção e edição de agentes externos;
 - 3.22.2.3. Customização de cores, título e nome da organização para interface cidadã;
 - 3.22.2.4. Gestor de conhecimento: Cadastro, remoção e edição de perguntas e respostas, e organizado por categorias;

3.22.2.5. Gestor de cadastros pessoais: Gerenciamento de uma lista de contatos com dados pessoais, e com rastro sobre o consentimento para envio de comunicados;

3.22.2.6. Notificações sobre manifestações:

3.22.2.6.1. Nova manifestação;

3.22.2.6.2. Manifestação interposta pelo público externo;

3.22.2.6.3. Nova resposta do público externo;

3.22.2.6.4. Manifestação perto do prazo final;

3.22.2.6.5. Respondida pelo agente externo.

3.23. Relatório periódico e anual, para apoiar a melhoria de prestação de serviços conforme a Lei 13.460/2017;

3.24. Interface para listar, responder e criar manifestações;

3.25. Gestão de tags nos contatos;

3.26. Gestão de tags nas manifestações;

3.27. Configuração de marcadores (tags) de forma automática para fácil categorização e filtros de manifestações. Com, no mínimo, os seguintes parâmetros:

3.27.1. Categoria da manifestação;

3.27.2. Organização;

3.27.3. Palavras chaves no título ou corpo;

3.27.4. Outros campos preenchidos durante a criação do ticket.

3.28. Configuração de prazo de resposta flexível. Com, no mínimo, os seguintes prazos configuráveis:

3.28.1. Tempo de resposta inicial;

3.28.2. Tempo para arquivamento automático;

3.28.3. Tempo de resposta interposição.

3.29. Configuração de prazo de resposta flexível. Com, no mínimo, os seguintes parâmetros:

3.29.1. Categoria da manifestação;

3.29.2. Organização;

3.29.3. Palavras chaves no título ou corpo;

3.29.4. Tags;

3.29.5. Outros campos preenchidos durante a criação do ticket.

3.30. Acompanhamento e contabilização para os seguintes itens:

3.30.1. Atendimentos não enviados;

3.30.2. Atendimentos concluídos a mais de 7 (sete) dias;

3.30.3. Atendimentos interpelados;

- 3.30.4. Encaminhamentos enviados;
 - 3.30.5. Encaminhamentos recebidos;
 - 3.30.6. Encaminhamentos vencidos;
 - 3.30.7. Encaminhamentos de manifestações;
 - 3.30.8. Complemento de manifestações;
 - 3.30.9. Complementos Respondidos
- 3.31. Possibilidade de enviar consultas para os agentes externos, que irão receber um e-mail com um link para preenchimento sem a necessidade de cadastro;
- 3.32. Painel interativo em forma de gráficos informando, total de manifestações, manifestação respondidas, tramitações no prazo, tramitação vencidas.
- 3.33. Visualização para o percentual por tipo, percentual por resolutividade, pesquisa de satisfação, evolução mensal das manifestações, quantitativo por área, percentual por origem, tipos de manifestação por área, quantitativo por assunto.
- 3.34. Histórico de atividades relacionadas a manifestação, com:
- 3.34.1. Visualizações pelo ouvidor, agente externo e cidadão pelo protocolo;
 - 3.34.2. *Downloads* efetuados.
- 3.35. Relatórios e modelos que atendem aos dispositivos da Deliberação 281 e Lei 988:
- 3.35.1. Modelos de documentos pré-definidos;
 - 3.35.2. Cadastro de Despacho final;
 - 3.35.3. Cadastro de Respostas Parciais;
 - 3.35.4. Cadastro de Despacho de Reiteração.
- 3.36. Requisitos mínimos do módulo relatórios gerenciais:
- 3.36.1. Tempo da primeira resposta - Este será a média em minutos para respostas das manifestações realizadas pelo público externo: $\text{Tempo total para primeira resposta} / \text{Total de manifestações}$.
 - 3.36.2. Tempo para decisão - Este será a média em minutos para quantidade de minutos para decisão final das manifestações ao público externo: $\text{Tempo total para decisão} / \text{Total de manifestações concluídas}$.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE

- 4.1. A CONTRATADA deverá submeter-se à Política de Segurança de Informação definida pela CONTRATANTE em seus regulamentos, referentes à concessão de acesso dos usuários ao

ambiente para cumprimento do contrato.

- 4.2. A CONTRATADA deverá executar as atividades previstas neste Termo de Referência, quando necessário, através de comunicação remota, por intermédio de conexão segura entre a sua rede e a rede de hospedagem da solução.
- 4.3. A CONTRATADA será responsável pelos custos de comunicação remota entre sua sede e o local de instalação (*datacenter/cloud*) da solução.
- 4.4. O acesso remoto ao ambiente de produção da solução se dará apenas por meio de funcionários autorizados com respectivo usuário e senha individual.
- 4.5. Nas ocasiões em que o cliente revogar o consentimento previsto na LGPD, a solução deverá estar preparada para proceder com o expurgo dos dados;
- 4.6. A CONTRATADA deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:
- 4.6.1. A solução deverá possuir proteção contra-ataques distribuídos de negação de serviço (*DDoS*);
- 4.6.2. Solução deve estar integrada com uma ferramenta de antivírus, fornecida pela CONTRATADA, para verificação dos arquivos recebidos. Esta ferramenta não deve impactar o desempenho necessário da solução para o atendimento dos parâmetros de qualidade definidos neste Termo de Referência.
- 4.6.3. Utilizar método de criptografia que codifique os dados transmitidos entre o transmissor e o receptor e vice-versa, de forma a inviabilizar a monitoração por terceiros;
- 4.6.4. A solução deverá prover segurança relacionada ao tráfego de dados, provendo aplicações de *firewall*, IPS e CASB para garantir a segurança de todos os fluxos;
- 4.6.5. A CONTRATADA deverá adotar medidas para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações que serão tratadas na sua infraestrutura, inclusive em relação as determinações da LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados;
- 4.6.6. A CONTRATADA deve tratar com rigor as informações sigilosas, não podendo ser usadas ou fornecidas a terceiros, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal da CONTRATANTE;
- 4.6.7. O aplicativo deve estar em conformidade com as leis de privacidade;
- 4.6.8. A CONTRATADA deve garantir o isolamento de recursos e dados contra acesso indevido por outros clientes;
- 4.6.9. A CONTRATADA deve possuir uma política de exclusão segura de dados que deve ser submetida à CONTRATANTE para aprovação;
- 4.6.10. A CONTRATANTE comunicará à CONTRATADA as alterações posteriores introduzidas na Política de Segurança da Informação, bem como a edição dos regulamentos complementares, e definirá, de comum acordo com a CONTRATADA, o prazo necessário para a implementação dessas alterações.
- 4.7. Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, válida durante o período de vigência do contrato, sendo

vedada qualquer divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA, zelar por si, por seus sócios, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados.

4.8 Observar as disposições da Lei Federal nº 13.709/2018 ("Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD"), cumprindo integralmente o que lhe for aplicável.

4.9. As equipes técnicas da CONTRATADA que prestarem os serviços de suporte de forma presencial ou profissionais que venham a prestar serviços de forma remota, estarão sujeitas ao termo de compromisso com relação a uso de recursos computacionais e ao sigilo e ciência das normas de segurança vigentes na CONTRATANTE, conforme Anexo II - MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E DE SIGILO DE INFORMAÇÕES.

GARANTIA, MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

4.10. A garantia será prestada com vistas a manter os serviços fornecidos em perfeitas condições de uso, sem qualquer ônus ou custo adicional para a CONTRATANTE.

4.11. Entende-se por manutenção corretiva aquela destinada a corrigir os defeitos apresentados nos serviços, compreendendo a realização de ajustes, reparos e correções necessárias.

SUPORTE TÉCNICO

4.12. Os serviços serão prestados diretamente pela CONTRATADA, em horário compreendido entre 09:00 e 18:00, de segunda a sexta, em dias úteis, por e-mail e portal de chamados disponibilizado na internet.

4.13. Fica estabelecido o prazo de suporte técnico para a solução durante a vigência da contratação, a contar da data do recebimento definitivo do serviço de implantação.

4.14. O serviço fornecido pela CONTRATADA deverá atender aos preceitos estabelecidos pelas melhores práticas de mercado, contemplando:

4.14.1. Manutenção do módulo em seu estado normal de operação, investigando e tratando eventos relativos a problemas;

4.14.2. Disponibilização de portal para abertura de chamados técnicos;

4.14.3. Esclarecimento de dúvidas dos responsáveis por definições de operacionalização e pela administração do módulo, sobre as características e a utilização da solução;

4.14.4. Atualização da solução para mantê-lo compatível com o ambiente computacional de responsabilidade da CONTRATADA;

4.14.5. A CONTRATADA poderá executar o serviço de atualização de versões, sejam elas corretivas ou evolutivas a qualquer tempo, sem ônus para CONTRATANTE, independente do horário realizado;

4.14.5.1. Entende-se por atualização de software, o provimento pela CONTRATADA de toda e qualquer evolução dos produtos de *software*, como: novas versões, liberações (*releases*), correções (*patches, fixes, updates*), *service packs, builds e upgrades*.

4.15. A CONTRATADA deverá disponibilizar os meios para abertura e acompanhamento de chamados técnicos e de registro de notificações, nos termos que seguem abaixo:

4.15.1. Portal do Cliente e de registro de notificações na Internet, em dias úteis, em horário compreendido entre 09:00 e 18:00 horas (horário local).

4.15.2. Número de telefone, no Brasil, para suporte, quando da indisponibilidade do Portal, dentro do horário padrão da CONTRATANTE.

4.15.3. Conta de correio eletrônico para os casos de indisponibilidade do Portal.

4.16. Os chamados pelo Portal do Cliente poderão ser abertos pelos usuários da CONTRATANTE, habilitados para este fim.

4.17. Os prazos (SLA) para **atendimento** inicial e solução dos chamados serão computados da seguinte forma, a partir da abertura do chamado pela CONTRANTE:

4.17.1. Incidentes com severidade baixa, com atendimento inicial e solução de até 6 (seis) dias úteis;

4.17.2. Incidentes com severidade média, com atendimento inicial e solução de até 3 (três) dias úteis;

4.17.3. Incidentes com severidade alta, com atendimento inicial e solução de até 1 (um) dia útil;

4.17.4. Incidentes com severidade crítica, com atendimento inicial e solução de até 6 horas úteis.

4.18. Detalhamento dos níveis de severidade para chamados de suporte técnico:

4.18.1. Severidade crítica: Corresponde a algum incidente que envolva a paralisação total da solução, ou seja, todos os usuários estarão impedidos de acessar a aplicação.

4.18.2. Severidade Alta: Corresponde a algum incidente que ocasionou a paralisação ou mal funcionamento de uma funcionalidade da solução cujo impacto e urgência sejam consideradas altas.

4.18.3. Severidade Média: Corresponde a algum incidente que ocasionou a paralisação ou mal funcionamento de uma funcionalidade da solução cujo impacto do serviço seja considerado baixo, mas a urgência seja considerada alta.

4.18.4. Severidade Baixa: Corresponde a algum incidente que envolva a paralisação ou mal funcionamento de uma funcionalidade da solução cujo impacto e a urgência seja considerada baixa.

GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

4. 18. 5. Não haverá exigência da garantia da contratação dos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do estudo Técnico Preliminar.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. Após a assinatura do contrato, será agendada a reunião de *kick-off* entre CONTRATADA e a CONTRATANTE, momento em que:

5.1.1. A CONTRATANTE fornecerá as informações necessárias para elaboração do **Plano e o Cronograma de Implantação** para CONTRATADA.

5.1.2. Será entregue o Termo de Confidencialidade e Sigilo assinado pelo representante legal da CONTRATANTE.

5.2. A CONTRATADA deverá confeccionar e protocolar junto à área de tecnologia da informação da CONTRATANTE, o Plano de Instalação, até 07 (sete) dias úteis após a reunião de *kick-off* entre CONTRATADA e CONTRATANTE.

5.3. A CONTRATANTE validará o Plano de Implantação em até 07 (sete) dias úteis após a sua protocolização.

5.4. O Plano de implantação dos produtos fornecidos deverá conter de forma detalhada:

5.4.1. Plano de integração detalhado para execução da CONTRATRADA, as customizações e configurações da solução para integração com o ambiente de rede e soluções da CONTRATANTE;

SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO

5.5. Este serviço compõe-se das atividades a serem executados pela CONTRATADA para implantação e customização inicial da solução, bem como a integração com as soluções da CONTRATANTE.

5.6. A CONTRATADA deverá realizar a(s) integração(ões) no que tange as parametrizações necessárias no ambiente da CONTRATRADA, e no mínimo com as soluções da CONTRATANTE listadas abaixo:

Sistema e/ou serviço	Descrição	Padrão de integração
Cadastro e atualização de usuários internos da CONTRATANTE	Carga inicial em lote de usuários internos e integração por meio de webservices com a solução/base cadastral de usuários da CONTRATANTE e AD de forma segura, de acordo com o escopo e a política definida pela CONTRATANTE	API/Carga/AD
Serviço de mensageria	Integração da solução Ouvidoria com a solução de mensageria da CONTRATADA, de acordo com o escopo e a política definida pela CONTRATANTE	Padrões de mercado
Relatórios gerenciais	Integração com ferramentas de BI (Power BI) da CONTRATANTE, de acordo com o escopo e a política definida pela CONTRATANTE, caso não tenha solução nativa.	API/Acesso direto ao banco

5.7. Os pré-requisitos mínimos para a implantação e configuração inicial da solução pela CONTRATADA, são:

5.7.1. Otimização inicial da plataforma para o bom funcionamento do ambiente;

5.7.2. Melhores práticas para configurações e parametrizações da solução para operação do atendimento da CONTRATANTE

5.7.2.1. Configurações dos perfis de acesso;

5.7.2.2. Configurações dos módulos;

5.7.2.3. Configuração dos relatórios iniciais da plataforma relacionado a gestão dos operadores e métricas de uso relacionadas ao atendimento;

5.7.2.4. Implantação do certificado SSL e uso de endereço com o domínio da CONTRATANTE.

5.7.3. Descrição das atividades e etapas do processo de implantação pela CONTRATADA, detalhando as opções de configuração adotadas;

5.7.4. Rotinas de backup e *restore* de todos os equipamentos parametrizados pela CONTRATADA;

5.7.5. Implementação da política de expurgo e retenção, com o objetivo de manter o tamanho total de arquivos anexos e da base de dados dentro do permitido pela licença adquirida, bem como atender eventuais questões legais (LGPD);

5.7.6. Plano de Testes a ser realizado pela CONTRATADA, visando verificar de forma objetiva e prática o funcionamento da solução;

5.7.7. Procedimentos para abertura e atendimento aos chamados para início do serviço de suporte técnico pela CONTRATADA.

5.7.8. Cronograma de instalação, configuração, testes e ativação;

5.8. A CONTRATANTE poderá propor alterações no Plano de Implantação e/ou em seu cronograma.

5.9. Conforme critério da CONTRATANTE, as atividades necessárias à implantação poderão ser agendadas para os finais de semana e/ou fora do horário comercial.

5.10. A CONTRATADA deverá executar o plano de implantação aprovado pela CONTRATANTE;

5.11. A CONTRATANTE poderá realizar, conforme seu critério, reuniões técnicas e gerenciais com a CONTRATADA para alinhamento de expectativas e para definição/revisão de configurações.

5.12. A CONTRATADA iniciará as atividades de implantação acordadas no plano de implantação e definidas pela CONTRATANTE, somente após a validação do Plano de Implantação pela equipe técnica da CONTRATANTE;

5.13. A conclusão da implantação da solução pela CONTRATADA deverá ocorrer em até 10 (dez) dias úteis após a validação do Plano de Implantação pela CONTRATANTE;

5.14. Eventuais solicitações de prorrogação do prazo do item anterior deverão ser devidamente justificadas pela CONTRATADA e serão protocoladas, antes do vencimento, para ser submetidas à apreciação da CONTRATANTE.

LICENCIAMENTO SaaS

5.15. Após a conclusão da implantação, a CONTRATANTE emitirá Ordem Inicial de Serviço (OS) para distribuição da solução em produção e fornecimento das licenças.

5.16. Com a emissão da Ordem Inicial de Serviço mencionada no item 5.15, a CONTRATADA deverá realizar o acompanhamento da operação inicial da solução, entre a ativação no ambiente de

produção e o primeiro dia de funcionamento. Isto tem como objetivo prestar o apoio técnico necessário (incluindo ajustes necessários) para que a migração para o ambiente de produção ocorra de forma controlada e segura;

OPERAÇÃO ASSISTIDA

- 5.17. A CONTRATADA deverá realizar operação assistida para os 10 (dez) dias úteis seguintes ao primeiro dia de funcionamento em produção, onde a CONTRATADA estará disponível para esclarecimento de dúvidas, ajustes no ambiente, parametrizações, otimizações, solução de incidentes e problemas;
- 5.18. O técnico da CONTRATADA que prestará os serviços de Operação Assistida deverá ficar disponível 8h (oito horas) por dia, em horário a ser definido pela CONTRATANTE, comprovado através de relatório de atendimento elaborados posteriormente entre as partes, com objetivo de atestar os serviços.
- 5.19. A CONTRATADA, durante a atividade de operação assistida, deverá emitir relatório técnico identificando e diagnosticando as falhas que ocorrerem;
- 5.20. A CONTRATADA, durante a atividade de operação assistida, deverá propor e tomar ações necessárias para a prevenção da repetição das falhas que ocorrerem.
- 5.21. A CONTRATADA deverá protocolizar, em até 07 (sete) dias úteis após a implantação e operação assistida, a documentação técnica final do ambiente que deverá contemplar todas as evidências de testes e ajustes realizados no ambiente para registro da CONTRATANTE e o início do processo de sustentação através do Relatório de Execução dos Serviços, a fim de que seja realizada a verificação para fins de recebimento;
- 5.22. Plano para migração dos dados e informações da solução atual, sendo que:
- 5.22.1. A CONTRATADA deverá apoiar e subsidiar tecnicamente a CONTRATANTE na execução das atividades e de todo processo de migração. Além disso, se responsabilizar pelos testes e a execução bem-sucedida da transição entre soluções/ferramentas.
 - 5.22.2. Elaborar plano de coexistência das duas soluções de abertura e gerenciamento de chamados para o período de transição dos serviços.
 - 5.22.3. O plano inicial de encerramento dos serviços, com as ações preparatórias e contínuas para a finalização pela CONTRATADA da prestação dos serviços contratados e processo de repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços, conforme requisitos para a transição contratual conforme item X.X do Termo de Referência.

CAPACITAÇÃO

- 5.23. A CONTRATADA deverá ministrar capacitação, sob demanda, por videoconferência da equipe da CONTRATANTE relativo à implantação, operacionalização, manuseio, configuração e utilização

da solução, visando a garantir a transferência de conhecimento do serviço contratado para até 50 (cinquenta) pessoas indicadas pela CONTRATANTE.

5.24. A capacitação deverá possuir carga horária mínima de 2 (duas) horas, observando-se que a capacitação deverá conter todo o conteúdo escopo da contratação, devendo abranger, mas não se limitar, as mesmas configurações necessárias para colocar a solução em operação, assim como a parametrização do gerenciamento, monitoramento e integração.

5.25. A data e horário para realização da capacitação serão definidos de comum acordo entre as partes.

5.26. A CONTRATADA terá prazo máximo de 07 (sete) dias úteis para realizar a capacitação, contados da emissão da Ordem de Serviço emitida pela fiscalização.

5.27. O instrutor deverá possuir experiência em capacitações desta natureza e pleno conhecimento da solução.

5.28. O treinamento poderá ser online mediante aprovação da CONTRATANTE, sendo o material didático de responsabilidade da CONTRATADA.

CONDIÇÕES DE ENTREGA

5.29. O Cronograma das condições de execução dos serviços, está demonstrado na tabela a seguir:

SERVIÇO	DATA DE INÍCIO	PRAZO
Reunião de kick-off para levantamento das informações necessárias para o Plano e Cronograma de Implantação	Após a assinatura do contrato	A definir entre Contratante e Contratada
Confecção e protocolo do Plano de Implantação pela CONTRATADA	Após a conclusão da reunião de kick-off	Até 7 dias úteis
Validação do Plano de Implantação pela CONTRATANTE	Após o protocolo do Plano de Implantação	Até 7 dias úteis
Atividades de implantação acordadas no Plano de Implantação	Início após a validação do Plano de Implantação pela CONTRATANTE, conforme data estabelecida no plano de implantação	conclusão em até 10 dias úteis
Emissão OS - Produção e Licenciamento	Após a conclusão das atividades de implantação	A definir entre Contratante e Contratada
Operação Assistida	Após a emissão de OS - Produção e Licenciamento, conforme data definida no documento	Conclusão em 10 dias úteis
Entrega do Relatório de Execução de Serviços	Após a conclusão da operação assistida	7
Emissão Termo de Recebimento - Serviços de Implantação e Licenças	Após a validação do Relatório de Execução de Serviços	5
Suporte Técnico	Imediatamente após a emissão do Termo de Recebimento dos serviços de implantação	Durante a vigência do contrato
Emissão OS - Capacitação	Sob demanda, em data a ser definida em comum acordo entre as partes	data a definir entre CONTRANTE E CONTRATADA

LOCAL E HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

5.30. A solução deverá ter o tempo sincronizado com a hora legal Brasileira e suporte aos demais fuso-horários brasileiros;

5.30.1. A solução deverá estar disponível para funcionamento ininterrupto (24X7);

TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO CONTRATUAL

5.31. O encerramento se refere ao processo de finalização pela CONTRATADA da prestação dos serviços contratados devendo a CONTRATADA elaborar processo de repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços, conforme requisitos para a transição contratual do Termo de Referência.

5.32. Ao término do contrato a CONTRATADA se compromete a promover a transição contratual repassando à nova CONTRATADA e ao CONTRATANTE a tecnologia, documentação técnica e metodologias de trabalho utilizadas sem perda de informação, a fim de permitir a continuação dos trabalhos sem perda de continuidade.

5.33. A transferência final de conhecimentos por parte da CONTRATADA deverá ocorrer a partir do 3º mês antes do término da vigência contratual e deverá ser concluída no prazo máximo de 44 (quarenta e quatro) dias úteis.

5.34. A CONTRATADA deverá elaborar o Plano de Encerramento dos Serviços, a ser entregue na fase de implantação, que deverá detalhar o processo de repasse dos serviços, tratando, no mínimo, dos seguintes tópicos:

5.34.1. Identificação dos profissionais da CONTRATADA, seus papéis, responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações.

5.34.2. Cronograma detalhado identificando as tarefas, processos, recursos, marcos de referência, início, período e data prevista para término.

5.34.3. Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com o CONTRATANTE e com a futura prestadora de serviços ou servidores do CONTRATANTE.

5.34.4. Plano de gerenciamento de riscos, Plano de contingência e Plano de acompanhamento do encerramento.

5.34.5. Descrição de como se dará o repasse de seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento.

5.34.6. Relacionar todos os recursos de software e hardware necessários para o repasse tecnológico.

MIGRAÇÃO DE DADOS

5.35. Ao término do contrato seja por decurso de vigência ou por suspensão/cancelamento, o Plano de Encerramento dos Serviços deverá promover:

5.35.1. A descrição dos serviços, com as ações preparatórias e contínuas para a finalização pela

CONTRATADA da prestação dos serviços contratados e processo de repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços, conforme requisitos para a transição contratual do Termo de Referência.

- 5.35.2. A entrega à CONTRATANTE em formato e mídia a ser definido por ela, de toda documentação e dados gerados pelas ferramentas juntamente com a descrição dos respectivos campos;
- 5.35.3. A entrega de todas as informações necessárias à transição para a nova CONTRATADA, além de elaborar e atualizar toda a documentação que porventura não tenha sido devidamente gerada ou atualizada durante o período de vigência do contrato.
- 5.35.4. A transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE ou da nova pessoa jurídica, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pela CONTRATANTE para esse fim.
- 5.35.5. A manutenção e o suporte por no mínimo 90 (noventa) dias, após o término do contrato, dos softwares utilizados para execução dos serviços objeto deste contrato. (Manter e dar suporte por no mínimo 90 (noventa) dias após o término do contrato e os softwares utilizados para execução dos serviços objeto deste contrato)
- 5.35.6. A disponibilização das bases de dados dos softwares utilizados para execução dos serviços objeto deste contrato juntamente com a descrição dos respectivos campos;
- 5.35.7. Realizar a transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos indicados pela CONTRATANTE ou os da nova pessoa jurídica que realizará os serviços (se for o caso).
- 5.35.8. A transferência do conhecimento produzido durante a execução do contrato será implementada através do relacionamento interpessoal entre os servidores da CONTRATANTE e os profissionais da CONTRATADA, e pelo registro e compartilhamento de informações e documentos no repositório do software utilizado pela CONTRATANTE para o controle de versões.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei Federal nº 14.133/2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila, nos termos do art. 115, §5º da Lei Federal nº 14.133/2021.
- 6.3. As comunicações entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 6.4. O CONTRATANTE poderá convocar representante da CONTRATADA para adoção de providências

que devam ser cumpridas de imediato.

6.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente (caso assim definido pela documentação que compõem a presente contratação), o CONTRATANTE poderá convocar o representante da empresa CONTRATADA para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da CONTRATADA, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

PREPOSTO

6.6. A CONTRATADA designará formalmente seu preposto, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

6.7. A CONTRATANTE poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da CONTRATADA, hipótese em que a CONTRATADA designará outro para o exercício da atividade.

FISCALIZAÇÃO

6.8. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelo(s) respectivo(s) substituto(s) (Lei Federal nº 14.133/2021, art. 117, caput).

6.9. A fiscalização dos serviços pela CONTRATANTE não exime, nem diminui a completa responsabilidade da CONTRATADA, por qualquer inobservância ou omissão às cláusulas contratuais;

6.10. A CONTRATANTE poderá, a seu critério e a qualquer tempo, realizar vistoria dos serviços e verificar o cumprimento de normas preestabelecidas no edital/contrato. Os equipamentos que não apresentarem boas condições de operação ou que estejam em desacordo com as especificações técnicas deverão ser substituídos;

6.11. Eventuais substituições durante o contrato deverão ser feitas no padrão equivalente ou superior ao estipulado, sem qualquer ônus adicional à CONTRATANTE;

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO E LICENCIAMENTO

7.1. Finalizado o serviço de Operação Assistida, conforme **item 5.17** deste Termo de Referência, e estando em condições de ser recebido, a CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE, por escrito e dentro do prazo contratual, a fim de que seja realizada a verificação para fins de recebimento do serviço de implantação e do serviço de licenciamento.

- 7.2. Quando da entrega dos serviços pela CONTRATADA, a Fiscalização/Gestor da CONTRATANTE, em até 5 (cinco) dias úteis da data de recepção do Relatório de Execução dos Serviços, realizará a checagem para verificação do correto atendimento do escopo solicitado e, sendo verificado o atendimento integral das especificações contratadas, será emitido termo de recebimento do Serviço de Implantação e de Licenciamento, firmado pela fiscalização.
- 7.3. Havendo a ocorrência de falha, constatação de problemas e qualquer incompatibilidade do serviço solicitado, não será expedido o termo de recebimento, ficando a CONTRATADA obrigada a proceder aos devidos reparos e ajustes que se fizerem necessários para o pleno atendimento das especificações no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a partir da notificação pela CONTRATANTE;
- 7.4. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.
- 7.5. O recebimento definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança dos bens nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.
- 7.6. Não sendo solucionadas as pendências apontadas pela CONTRATANTE, a CONTRATADA ficará sujeita as penalidades constantes do Ato Normativo DPG nº 90/2014.
- 7.7. O procedimento para o recebimento das licenças contratadas será feito junto com o recebimento do serviço de implantação conforme estabelecido neste Termo de Referência;

DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS DE CAPACITAÇÃO

- 7.8. A CONTRATADA, após a execução do(s) serviço(s) de Capacitação e estando em condições de ser recebido, deverá comunicar a CONTRATANTE, a fim de que seja realizada a verificação para fins de recebimento.
- 7.9. O prazo máximo para emissão do termo de recebimento do serviço de capacitação especificado neste documento é de 7 (sete) dias úteis, a contar da data de recepção do comunicado de execução do(s) serviço(s).

PAGAMENTO

- 7.10. O pagamento será efetuado, no prazo de **30 (trinta) dias** (Decreto nº 43.914/1999), contado da data de entrada da nota fiscal/fatura no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), que deverá ser acompanhado da conferência e emissão do Atestado de Execução dos Serviços ou Recibo.
- 7.11. O pagamento do serviço de implantação será realizado em única parcela, após os trâmites estabelecidos em cláusulas específicas deste Termo de Referência (itens 7.1 a 7.6).
- 7.12. O pagamento do serviço de licenciamento e suporte técnico será realizado em parcelas anuais,

distribuídas da seguinte forma:

- 7.12.1. A primeira parcela, a ser paga após a emissão do Termo de Recebimento e ateste da nota fiscal/fatura relativa à entrega das licenças de software e serviços de suporte para o primeiro ano de utilização.
- 7.12.2. A segunda parcela, a ser paga após 12 meses da emissão do Termo de Recebimento e após o ateste da nota fiscal/fatura relativa à continuidade das licenças de software e dos serviços para o segundo ano de utilização.
- 7.12.3. A terceira parcela, a ser paga após 24 meses da emissão do Termo de Recebimento e após o ateste da nota fiscal/fatura relativa à continuidade das licenças de software e dos serviços para o terceiro ano de utilização.
- 7.13. O pagamento do serviço de capacitação será realizado em única parcela, sob demanda, após a solicitação dos serviços e o cumprimento dos trâmites estabelecidos em cláusulas específicas deste Termo de Referência (itens 7.8 e 7.9).
- 7.14. Para fins de envio da nota fiscal/fatura, a CONTRATADA deverá encaminhar os respectivos documentos de faturamento para contratoscti@defensoria.sp.def.br ou por meio do processo correlato no Sistema Eletrônico de Informações (SEI).
- 7.15. A nota fiscal também deverá ser emitida no formato "CSV", com envio do respectivo documento diretamente para o e-mail: dofpagamentos@defensoria.sp.def.br.
- 7.16. As notas fiscais/faturas que apresentarem incorreções serão devolvidas a CONTRATADA para as devidas correções. Nesse caso, o prazo de que trata o item 7.10. começará a fluir a partir da data de apresentação da nota fiscal/fatura, sem incorreções, a vista do Atestado de Execução dos Serviços ou Recibo.
- 7.17. O pagamento será feito mediante crédito aberto em conta corrente em nome da CONTRATADA no Banco do Brasil S/A.
- 7.18. Havendo atraso nos pagamentos, sobre a quantia devida incidirá correção monetária nos termos do artigo 74, da Lei Estadual nº 6.544/1989, bem como juros moratórios, estes à razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados "pro rata tempore", em relação ao atraso verificado.
- 7.19. Constitui condição para a realização dos pagamentos a inexistência de registros em nome da CONTRATADA no "Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais – CADIN ESTADUAL", o qual deverá ser consultado por ocasião da realização de cada pagamento. O cumprimento desta condição poderá se dar pela comprovação, pela CONTRATADA, de que os registros estão suspensos, nos termos do artigo 8º da Lei Estadual nº 12.799/2008.
- 7.20. A CONTRATANTE poderá, por ocasião do pagamento, efetuar a retenção de tributos determinada por lei, ainda que não haja indicação de retenção na nota fiscal apresentada ou que se refira a

retenções não realizadas em meses anteriores.

7.21. O recolhimento do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN deverá ser feito em consonância com o artigo 3º e demais disposições da Lei Complementar Federal nº 116/2003, e respeitando as seguintes determinações:

7.22. Quando da celebração do contrato, a CONTRATADA deverá indicar a legislação municipal aplicável aos serviços por ela prestados, relativamente ao ISSQN, esclarecendo, expressamente, sobre a eventual necessidade de retenção do tributo, pelo tomador dos serviços;

7.23. Caso se mostre exigível, à luz da legislação municipal, a retenção do ISSQN pelo tomador dos serviços:

7.23.1. A CONTRATANTE, na qualidade de responsável tributário, deverá reter a quantia correspondente do valor da nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente apresentada e recolher a respectiva importância em nome do Contratado no prazo previsto na legislação municipal.

7.23.2. Para tanto, a CONTRATADA deverá destacar o valor da retenção, a título de “RETENÇÃO PARA O ISS” ao emitir a nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente. Considera-se preço do serviço a receita bruta a ele correspondente, sem nenhuma dedução.

7.24. Caso, por outro lado, não haja previsão de retenção do ISSQN pelo tomador dos serviços:

7.24.1. A CONTRATADA deverá apresentar declaração da Municipalidade competente com a indicação de sua data-limite de recolhimento ou, se for o caso, da condição de isenção;

7.24.2. Mensalmente a CONTRATADA deverá apresentar comprovante de recolhimento do ISSQN por meio de cópias autenticadas das guias correspondentes ao serviço executado e deverá estar referenciado à data de emissão da nota fiscal, fatura ou documento de cobrança equivalente;

7.24.3. Caso, por ocasião da apresentação da nota fiscal, da fatura ou do documento de cobrança equivalente, não haja decorrido o prazo legal para recolhimento do ISSQN, poderão ser apresentadas cópias das guias de recolhimento referentes ao mês imediatamente anterior, devendo a CONTRATADA apresentar a documentação devida quando do vencimento do prazo legal para o recolhimento.

7.24.4. A não apresentação dessas comprovações assegura à CONTRATANTE o direito de sustar o pagamento respectivo e/ou os pagamentos seguintes

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO E REGIME DE EXECUÇÃO

FORMA DE SELEÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA

8.1. A forma de seleção, os critérios de julgamento da proposta e o regime de execução do contrato serão estabelecidos pela Coordenação Geral de Administração – CGA. Sendo que, uma estimativa prévia foi indicada no ETP.

QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

8.2. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis e pertinentes com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

8.3. Entende-se como compatível ao objeto desta licitação o fornecimento de solução SaaS, treinamento e suporte relacionados ao gerenciamento dos processos que atendem as Leis de Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos da Administração Pública (13.460/2017), a Lei de Proteção de Dados Pessoais (13.709/2019) e a Lei de Acesso à Informação (12.527/2011);

9. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

9.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante ou contratado que, com dolo ou culpa:

9.1.1. der causa à inexecução parcial do contrato;

9.1.2. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

9.1.3. der causa à inexecução total do contrato;

9.1.4. deixar de entregar a documentação exigida para o certame, inclusive não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo agente de contratação durante o certame;

9.1.5. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

9.1.6. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

9.1.6.1. recusar-se, sem justificativa, a formalizar a contratação no prazo e condições estabelecidas pela Administração;

9.1.7. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

9.1.8. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou a execução do contrato;

9.1.9. fraudar a dispensa eletrônica ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

9.1.10. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

9.1.10.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

9.1.10.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

9.1.10.3. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos deste certame;

9.2. Com fundamento na [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), e no Ato Normativo DPG nº 237, de 28 de março de 2023, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes, adjudicatários e/ou contratado as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

9.2.1. advertência;

9.2.2. multa;

9.2.3. impedimento de licitar e contratar; e

9.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.3.2. as peculiaridades do caso concreto;

9.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;

9.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.4. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas cumulativamente com a penalidade de multa, garantido o exercício de prévia e ampla defesa (art. 156, § 7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.5. Antes da aplicação da sanção de multa, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157 da Lei nº 14.133, de 2021).

9.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada, caso exigida na documentação que integra este Aviso, ou, quando for o caso, será cobrada judicialmente (art. 156, § 8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.7. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.8. A recusa injustificada do adjudicatário em formalizar a contratação no prazo e condições estabelecidos pela Administração, descrita no subitem 9.1.6.1, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará as penalidades legalmente estabelecidas (art. 90, §5º, da Lei nº 14.133, de 01º de abril de 2021).

9.9. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, § 1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

9.9.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.9.2. as peculiaridades do caso concreto;

9.9.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.9.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;

9.9.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.10. As sanções de que tratam o item 9 poderão ser aplicadas juntamente com as multas previstas no Ato Normativo DPG nº 237, de 28 de março de 2023, garantindo o exercício de prévia e ampla defesa, e deverão ser registradas no “Sistema Eletrônico de Aplicação e Registro de Sanções Administrativas – e-Sanções” (www.esancoes.sp.gov.br), e também no “Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS” (www.portaltransparencia.gov.br/ceis).

9.11. As sanções são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outra.

9.12. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº

12.846, de 1º de agosto de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e a autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159 da Lei nº 14.133, de 2021).

9.13. A personalidade jurídica poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos na Lei nº 14.133, de 2021, ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, a pessoa jurídica sucessora ou a empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o sancionado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160 da Lei nº 14.133, de 2021).

9.14. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ele aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal (art. 161 da Lei nº 14.133, de 2021).

9.15. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados à Administração Pública.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 10.1. Executar os serviços em tela em conformidade com as condições, prazos e características contidos neste Termo de Referência;
- 10.2. Designar funcionário na data da assinatura do contrato para atuar como preposto;
- 10.3. Comunicar, por escrito, imediatamente, à respectiva CONTRATANTE, a impossibilidade de execução de qualquer obrigação contratual, para adoção das providências cabíveis.
- 10.4. Não transferir para outrem, no todo ou em parte, o objeto do contrato.
- 10.5. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços em tela e executá-los em respeito à legislação e regulamentação pertinentes em vigência, com a aplicação da melhor técnica, zelo, diligência e economia;
- 10.6. Atender todos os pedidos feitos durante a vigência do contrato, ainda que a conclusão do trabalho ocorra após o término da vigência;
- 10.7. Atender as solicitações de serviços da CONTRATANTE, de acordo com as especificações técnicas, procedimentos de controles administrativos, cronogramas de execução que venham a ser estabelecidos;
- 10.8. A empresa deverá prestar informações e esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE, bem como eventuais reclamações, durante a vigência da contratação;
- 10.9. Manter a CONTRATANTE permanentemente informada sobre o andamento dos serviços, indicando o estado e progresso desses serviços e eventuais irregularidades que possam prejudicar sua execução;
- 10.10. Executar os serviços através de profissionais qualificados, conforme necessidades;

- 10.11. Apresentar cronograma de execução, visando a programação das diversas fases dos serviços;
- 10.12. Elaborar relatórios de acompanhamento de execução e finais de conclusão de serviços;
- 10.13. Corrigir eventuais falhas na execução dos serviços caso venha a ser comunicada pela CONTRATANTE nesse sentido, conforme especificado neste termo de referência;
- 10.14. Responder por quaisquer despesas que decorram da prestação dos serviços, inclusive encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, sociais, custos com transportes de pessoal, equipamentos e materiais, sendo ainda responsável por quaisquer outros custos decorrentes da execução do contrato;
- 10.15. Responder por quaisquer danos causados à CONTRATANTE e/ou terceiros durante a execução dos serviços, sempre que forem decorrentes de negligência, imperícia ou omissão de sua parte;
- 10.16. Possuir, em seu quadro de funcionários, profissionais com qualificação técnica, os quais serão responsáveis pela confecção do Plano de Instalação, execução da instalação e configuração da solução integrada ao ambiente da CONTRATADA.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 11.1. Executar os serviços em tela em conformidade com as condições, prazos e características contidos neste Termo de Referência;
- 11.2. Designar funcionário na data da assinatura do contrato para atuar como preposto;
- 11.3. Comunicar, por escrito, imediatamente, à respectiva CONTRATANTE, a impossibilidade de execução de qualquer obrigação contratual, para adoção das providências cabíveis.
- 11.4. Não transferir para outrem, no todo ou em parte, o objeto do contrato.
- 11.5. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços em tela e executá-los em respeito à legislação e regulamentação pertinentes em vigência, com a aplicação da melhor técnica, zelo, diligência e economia;
- 11.6. Atender todos os pedidos feitos durante a vigência do contrato, ainda que a conclusão do trabalho ocorra após o término da vigência;
- 11.7. Atender as solicitações de serviços da CONTRATANTE, de acordo com as especificações técnicas, procedimentos de controles administrativos, cronogramas de execução que venham a ser estabelecidos;
- 11.8. A empresa deverá prestar informações e esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE, bem como eventuais reclamações, durante a vigência da contratação;
- 11.9. Manter a CONTRATANTE permanentemente informada sobre o andamento dos serviços,

indicando o estado e progresso desses serviços e eventuais irregularidades que possam prejudicar sua execução;

- 11.10. Executar os serviços através de profissionais qualificados, conforme necessidades;
- 11.11. Apresentar cronograma de execução, visando a programação das diversas fases dos serviços;
- 11.12. Elaborar relatórios de acompanhamento de execução e finais de conclusão de serviços;
- 11.13. Corrigir eventuais falhas na execução dos serviços caso venha a ser comunicada pela CONTRATANTE nesse sentido, conforme especificado neste termo de referência;
- 11.14. Responder por quaisquer despesas que decorram da prestação dos serviços, inclusive encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, sociais, custos com transportes de pessoal, equipamentos e materiais, sendo ainda responsável por quaisquer outros custos decorrentes da execução do contrato;
- 11.15. Responder por quaisquer danos causados à CONTRATANTE e/ou terceiros durante a execução dos serviços, sempre que forem decorrentes de negligência, imperícia ou omissão de sua parte;
- 11.16. Possuir, em seu quadro de funcionários, profissionais com qualificação técnica, os quais serão responsáveis pela confecção do Plano de Instalação, execução da instalação e configuração da solução integrada ao ambiente da CONTRATADA.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 12.1. Zelar pelo cumprimento das obrigações assumidas durante a vigência do contrato e pelas contratações dele decorrentes;
- 12.2. Efetuar pagamentos nas condições e preços estabelecidos;
- 12.3. Notificar à CONTRATADA, por escrito, ocorrência de eventuais imperfeições no curso de execuções dos serviços, fixando prazo para sua correção;
- 12.4. Prestar à CONTRATADA as informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados.
- 12.5. Emitir nota de empenho.
- 12.6. Fornecer e colocar à disposição da CONTRATADA, todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução do contrato;
- 12.7. Nomear gestor para acompanhamento e fiscalização da execução contratual;
- 12.8. Instituir equipe técnica para acompanhamento e validação dos serviços contratados;

12.9. Conferir toda documentação gerada e apresentada durante a execução do contrato, efetuando o seu ateste quando estiverem em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos no contrato.

13. PROPOSTA

13.1. A validade das propostas deverá ser de, no mínimo, 90 (noventa) dias contados a partir de sua apresentação.

14. ESTIMATIVAS DE VALOR DE CONTRATAÇÃO

14.1. O custo estimado total da contratação será informado após a cotação de preços elaborada pelo Departamento de Licitações - DLI.

15. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1. Os recursos orçamentários serão informados após o retorno dos autos do Departamento de Orçamento e Finanças.

ANEXO I

MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

(a ser apresentada em papel timbrado apenas pela vencedora do certame)

EDITAL DE PREGÃO Nº XX/XXXX

PROCESSO SEI Nº 2024/0036463

OBJETO: Contratação da solução para o gerenciamento dos processos de atendimento ao público da Ouvidoria da Defensoria Pública SP, na modalidade *SaaS* (Software como Serviço), contemplando toda a infraestrutura de TI em nuvem necessária para disponibilização da solução.

IDENTIFICAÇÃO DA PROPONENTE:

Nome da empresa:

CNPJ/MF:

Endereço:

Telefone:

ITEM	Especificação	UND	Qtde	Parcela Única	Parcela Anual	Parcela Total
------	---------------	-----	------	---------------	---------------	---------------

1	Licenciamento, modalidade SaaS (instância de produção) e suporte técnico	Anual	3		R\$	R\$
2	Serviço de Implantação	UN	1	R\$		R\$
3	Serviço de Capacitação, sob demanda	UN	3	R\$		R\$
Totais			7	R\$	R\$	R\$

- Declaramos que elaboramos nossa proposta atendendo a todas as condições e especificações previstas no Termo de Referência referente ao **PROCESSO SEI Nº 2024/0036463**.
- Os preços são finais e neles estão inclusos todos os custos, tributos, encargos sociais e demais despesas relativas ao fornecimento, objeto desta licitação, de forma a se constituírem na única contraprestação a ser paga pela CONTRATANTE.
- Segue anexa a indicação do número da Conta Corrente e Agência da Instituição financeira Banco do Brasil S.A em que somos correntistas.

Ou

Declaramos que se vencedores do certame licitatório, providenciaremos a abertura da Conta Corrente nessa Instituição no prazo de até 03 (três) dias úteis da data da publicação do resultado da licitação no Diário Oficial do Estado;

- Prazo de validade da Proposta: 90 (noventa) dias a contar da data de sua apresentação.

Dados do responsável pela assinatura do Instrumento de Contrato:

Nome	
Nacionalidade	
Profissão	
Cargo	
Telefone	
E-mail	

Pela presente, apresentamos e submetemos à apreciação de Vossas Senhorias, nossa Proposta relativa à licitação em epígrafe assumindo inteira responsabilidade por quaisquer erros ou omissões que venham ser verificados na sua preparação.

Local, ____ de _____ de 2025

Nome da empresa
Assinatura
Cargo do representante

ANEXO II

MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E DE SIGILO DE INFORMAÇÕES

(a ser apresentada em papel timbrado apenas pelas vencedoras do certame em seus respectivos itens)

EDITAL DE PREGÃO Nº XXXX/2025

PROCESSO SEI Nº 2024/0036463

CONTRATO Nº [NÚMERO DO CONTRATO]

A empresa _____ pessoa jurídica estabelecida na _____, CEP _____, inscrita no CNPJ/MF _____, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente EMPRESA RECEPTORA, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente computacional da Defensoria Pública do Estado de São Paulo - DPESP, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva da CONTRATANTE reveladas à EMPRESA RECEPTORA em razão de possível celebração de contrato de prestação de serviços junto à CONTRATANTE.

A expressão "informação restrita" abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, Especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, informação pessoal ou sensível, dentre outros.

A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não reproduzir e/ou dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa da DPESP, das informações restritas reveladas.

A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou Líder Técnicos utilizem, de forma diversa da prevista no contrato de prestação de serviços a DPESP, as informações restritas reveladas.

A EMPRESA RECEPTORA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou Líder Técnicos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços à CONTRATANTE, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.

A EMPRESA RECEPTORA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou Líder Técnicos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo.

A EMPRESA RECEPTORA obriga-se a informar imediatamente a CONTRATANTE qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data da assinatura de contrato entre a EMPRESA RECEPTORA e a DPESP.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, a EMPRESA RECEPTORA assina o presente termo através de seus representantes legais.

São Paulo, __ de fevereiro de 20XX.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO
CNPJ N.º 08.036.157/0001-89

(NOME DA EMPRESA CONTRATADA)
CNPJ N.º XXXXXXXX

Testemunhas:

Nome: Nome:

RG: RG:

CPF: CPF:



Documento assinado eletronicamente por **Pami Marino Machado Tomazeli, Agente de Defensoria**, em 05/03/2025, às 16:35, conforme art. 4º, da Lei 14.063/2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://www.defensoria.sp.def.br/sei/autenticidade_documento informando o código verificador **1247568** e o código CRC **5FDE2561**.

Rua Boa Vista, 200 2.º andar - Bairro Centro - CEP 01014-000 - São Paulo - SP - www.defensoria.sp.def.br

2024/0036463

DAOS DLI - 1247568v2