**EDITAL DE LICITAÇÃO**

**PREGÃO ELETRÔNICO N° 32/2021**

|  |  |
| --- | --- |
| **Processo PRO-03515/2021 – SC Nº 049183** | **Tipo: Menor Preço Global** |
| **Abertura: 22/11/2021** | **Horário: 10h** |
| **Local: SBN, Quadra 1, Bloco C, Edifício Roberto Simonsen, 2º andar, CEP 70040-903 Brasília (DF). Fone: (61) 3317-9891 – E-mail:** [**licitacoes@cni.com.br**](mailto:licitacoes@cni.com.br) | |

Os Órgãos e as Entidades Nacionais abaixo relacionados, que integram o Sistema Indústria, por intermédio da Comissão Permanente de Licitação (CPL), tornam pública a realização de licitação, pela modalidade **PREGÃO, na forma eletrônica**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, que se regerá pelo Regulamento de Licitações e Contratos do SENAI (RLC), devidamente publicado no DOU de 16/9/1998, com as posteriores alterações publicadas em 26/10/2001, 11/11/2002, 24/2/2006, 11/5/2011 e 23/12/2011, bem como pelas disposições deste Instrumento Convocatório e de seus anexos.

* **CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA**
* **SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – DEPARTAMENTO NACIONAL – SESI/DN**
* **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – DEPARTAMENTO NACIONAL – SENAI/DN**
* **INSTITUTO EUVALDO LODI - NÚCLEO CENTRAL – IEL/NC**

O edital de licitação e seus anexos poderão ser consultados ou impressos a partir dos endereços: [http://portaldecompras.sistemaindustria.org.br](http://portaldecompras.sistemaindustria.org.br/) e <http://www.portaldaindustria.com.br/licitacoes>.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Espaço virtual de realização do certame** | [**http://portaldecompras.sistemaindustria.org.br**](http://portaldecompras.sistemaindustria.org.br/) | |
| **Início do Recebimento das Propostas:** | **Data: 03/11/2021** | **Hora: 9h** |
| **Prazo Final para o Recebimento das Propostas:** | **Data: 11/11/2021** | **Hora: 09h59min** |
| **Data e Hora do Pregão:** | **Data: 11/11/2021** | **Hora: 10h** |
| **Tempo de Disputa Por Item:** | **Hora/Minutos: 30 minutos** | |
| **Tempo Randômico:** | **Até 30 (trinta) minutos** | |
| **Formalização de Consultas e-mail:** | [**licitacoes@cni.com.br**](mailto:licitacoes@cni.com.br) | |
| **Referência de Tempo:** | **Horário de Brasília (DF)** | |

Quaisquer pedidos de esclarecimentos em relação a eventuais dúvidas de interpretação do presente Instrumento Convocatório deverão ser dirigidos, por escrito, à CPL até as **18h do dia 17/11/2021** pelo Portal de Compras ([http://portaldecompras.sistemaindustria.org.br](http://portaldecompras.sistemaindustria.org.br/)) ou por intermédio do endereço eletrônico [licitacoes@cni.com.br](mailto:licitacoes@cni.com.br).

1. **DO OBJETO**

Contratação de empresa para a prestação de serviços técnicos especializados, sob demanda, em suporte e manutenção das soluções do Dynamics 365 (CRM, Marketing, Power Platform, Power Apps e Power Automate), e suas integrações, a fim de mantê-la aderente às necessidades e processos corporativos de relacionamento com clientes e públicos de interesse das Entidades Nacionais - CNI, SESI, SENAI e IEL, nos termos deste Edital.

**2. DA CONDIÇÃO DE PARTICIPAÇÃO**

**2.1**. Não poderá participar da presente licitação:

1. Consórcio de pessoas jurídicas.
2. Pessoa jurídica impedida de licitar ou de contratar com qualquer uma das entidades que integrem o Sistema Indústria (CNI, SESI/DN, SENAI/DN e IEL/NC).
3. Pessoa jurídica em processo de recuperação judicial, que não tenha plano de recuperação acolhido judicialmente; Pessoa jurídica em processo de recuperação extrajudicial, que não tenha plano de recuperação homologado judicialmente; ou Pessoa jurídica em processo falimentar.
4. Pessoa jurídica cujos diretores, responsáveis legais ou técnicos, membros de conselho técnico, consultivo, deliberativo ou administrativo ou sócio, sejam dirigentes ou empregados da Entidade Licitadora.
5. Pessoa jurídica cujos empregados, consultores, técnicos ou dirigentes tenham colaborado, de qualquer forma, na elaboração deste Instrumento Convocatório e de seus Anexos.
6. Pessoa jurídica declarada inidônea pelo Tribunal de Contas da União, nos termos do art. 46 da Lei nº. 8.443/1992.

**3. DO CREDENCIAMENTO**

**3.1.** Somente poderão participar deste pregão eletrônico as licitantes devidamente credenciadas no Portal de Compras das Entidades e Órgãos Nacionais do Sistema Indústria (“Portal de Compras”), conforme disposto no **Anexo IV** deste instrumento - INSTRUÇÕES PARA CREDENCIAMENTO NO PORTAL DE COMPRAS**.**

**3.1.1.** O Credenciamento dar-se-á pela atribuição de **chave de acesso (Login e Senha)** pessoal e intransferível**,** para participar de Pregões Eletrônicos no Portal de Compras.

**3.1.1.1.** A chave de acesso poderá ser utilizada em qualquer Pregão Eletrônico, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa das ENTIDADES E ÓRGÃOS NACIONAIS DO SISTEMA INDÚSTRIA, devidamente justificada.

**3.1.2.** O Credenciamento deverá ser realizado, conforme disposto no item 3.1 acima, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, anteriores ao Prazo Final para o Recebimento das Propostas, estabelecido neste Edital.

**3.2.** O Credenciamento na forma do item 3.1 implica na responsabilidade legal da empresa licitante e/ou do seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes aos pregões eletrônicos.

**3.3.** O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada por seu representante, não cabendo às ENTIDADES E ÓRGÃOS NACIONAIS DO SISTEMA INDÚSTRIA responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

**3.4.** Eventual perda da senha ou quebra de sigilo deverão ser comunicados imediatamente às ENTIDADES E ÓRGÃOS NACIONAIS DO SISTEMA INDÚSTRIA, pelo e-mail [licitacoes@cni.com.br](mailto:licitacoes@cni.com.br) , para imediato bloqueio de acesso.

**3.5**. A participação na presente licitação implica aceitação integral e irretratável dos termos e condições deste Edital e dos seus Anexos, bem como do Regulamento de Licitações e Contratos do SENAI.

**4. DA PROPOSTA DE PREÇOS**

**4.1.** A proposta de preços deverá ser encaminhada exclusivamente por meio do Portal de Compras, devendo atender às especificações definidas neste Edital e seus Anexos.

**4.2.** A licitante será a única responsável por todas as transações que forem efetuadas, em seu nome, com sua chave de acesso, no Portal de Compras ([**http://portaldecompras.sistemaindustria.org.br**](http://portaldecompras.sistemaindustria.org.br/)**)** assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

**4.3.** Até a data e horário definidos para a Abertura das Propostas, a licitante poderá retirar ou substituir a sua proposta anteriormente encaminhada. A partir da data e horário definidos para a Abertura das Propostas, não será possível para a licitante desistir de sua proposta.

**4.4.** Incumbirá à licitante acompanhar as operações no Portal de Compras durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo Portal de Compras ou de sua desconexão.

**4.5.** A proposta deverá ser cotada em moeda corrente nacional (Real), em algarismos e por extenso, incluindo todos os custos.

**4.6.** Na hipótese de discordância entre os preços apresentados, a cotação indicada por extenso prevalecerá sobre a numérica.

**4.7.** A proposta deverá ter validade de no mínimo de 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de sua abertura.

**4.8**. O Pregoeiro poderá, caso julgue necessário, solicitar mais esclarecimentos sobre a composição dos preços propostos.

**4.9.** Nos preços apresentados devem estar inclusos todos os custos decorrentes da prestação dos serviços, objeto deste Edital, bem como todos os tributos e encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais, além de seguros, fretes, deslocamentos de pessoal e de bens para Brasília/DF, se houverem, e quaisquer outros custos que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

**4.10.** Somente serão de responsabilidade das CONTRATANTES as despesas de deslocamento de profissionais da CONTRATADA, referentes ao objeto do contrato, quando em viagens para destinos fora da sede da CONTRATADA ou fora da sede das CONTRATANTES, em Brasília/DF. As referidas despesas deverão ser previamente autorizadas pelas CONTRATANTES e serão limitadas ao que se segue:

a. Fornecimento das passagens aéreas em classe econômica e tarifa promocional; e

b. Pagamento de ajuda de custo por dia de viagem, que terá como referência os valores e critérios aplicados aos técnicos das CONTRATANTES, para as despesas com hospedagem e alimentação.

**4.11.** Serão desclassificadas as empresas que não tenham atendido às condições estabelecidas neste item.

**5. DA HABILITAÇÃO**

**5.1.** Somente poderão participar desta licitação pessoas jurídicas legalmente estabelecidas no País, cujo objeto social expresso no estatuto ou no contrato social especifique atividade pertinente e compatível com o objeto da presente licitação.

**5.2.** Todas as certidões apresentadas deverão ter sido emitidas em no máximo 60 (sessenta) dias anteriores à data da abertura do certame, caso não possuam prazo próprio de validade.

**5.3.** A CPL poderá efetuar diligências a fim de comprovar a veracidade das informações e dos documentos apresentados pelas licitantes, inclusive quanto à regularidade fiscal que poderá ser comprovada mediante pesquisa nos sítios oficiais na internet.

**5.4.** Serão inabilitadas as empresas que não tenham atendido às condições estabelecidas neste item.

**5.5.** Os documentos de habilitação devem ser enviados ou entregues na forma dos itens 6.15, 6.16 e 6.17 deste Edital.

* **Habilitação Jurídica**

**5.6.** Para fins de habilitação jurídica, a licitante deverá apresentar:

**5.6.1.** Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado.

**5.6.1.1.** As sociedades, qualquer que seja a forma jurídica, administradas por pessoa(s) designada(s) em separado do ato constitutivo, deverão apresentar o ato de designação respectivo, devidamente averbado no Registro Público competente.

* **Qualificação Técnica**

**5.7.** Para fins de habilitação da qualificação técnica, a licitante deverá apresentar:

**5.7.1.** Comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, por meio da apresentação de 01 (um) ou mais atestados fornecidos por pessoa jurídica, de direito público ou privado, no qual conste a prestação de serviço e/ou a realização de fornecimento, comprovando a execução dos serviços de manutenção e suporte para as soluções do Dynamics 365 (CRM, Marketing, Power Platform, Power Apps e Power Automate), no mínimo, 1.560 horas. O atestado deve ser datado e assinado e deverá conter informações que permitam a identificação correta do contratante e do prestador do serviço, tais como:

a. Nome, CNPJ e endereço completo do emitente da certidão;

b. Nome da empresa que prestou o serviço ao emitente;

c. Data de emissão do atestado ou da certidão;

c. Assinatura e identificação do signatário (nome, cargo ou função que exerce junto à emitente).

**5.7.2.** A Licitante deverá demonstrar habilidades técnicas em produtos ou tecnologias da Microsoft de Cloud Business Applications - Customer Engagement, apresentar os Certificados de Capacidade Técnico-Operacional, fornecidos pelo fabricante Microsoft Informática Ltda, de forma digital, comprovando competência no produto Microsoft Silver ou Gold Cloud Customer Relationship Management.

**5.7.3.** A Licitante deverá comprovar que possui profissionais com as certificações disponibilizadas pela Microsoft:

Exame MB-210: Microsoft Dynamics 365 Sales (Consultor Funcional)

Exame MB-220: Microsoft Dynamics 365 Marketing (Consultor Funcional)

Exame MB-230: Microsoft Dynamics 365 Customer Service (Consultor Funcional)

Exame MB-200: Microsoft Power Platform + Dynamics 365 Core (Consultor Funcional)

Exame PL-600: Microsoft Power Platform Solution Architect (Desenvolvedor), podendo ser o expirado em Junho/2022 ou similar.

**5.7.4.** A Comissão Permanente de Licitação (CPL) se reserva o direito de promover diligências através de contatos com o cliente, para certificar-se da exatidão das informações constantes dos atestados e/ou certificados apresentados pelas licitantes.

**5.7.5.** Qualquer informação incompleta constante dos documentos de capacitação técnica, que não puder ser confirmada pela Comissão Permanente de Licitação mediante simples conferência/diligência ou as inverídicas, implicará na inabilitação da licitante.

* **Qualificação Econômico-Financeira**

**5.8.** Para fins de habilitação econômico-financeira, a licitante deverá apresentar:

**5.8.1.** Certidão Negativa de Falência ou recuperação judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica no prazo de validade.

* **Regularidade Fiscal**

**5.9.** Para fins de regularidade fiscal, a licitante deverá apresentar:

**5.9.1.** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ).

**5.9.2.** Prova de regularidade fiscal com a Fazenda Nacional, Estadual e Municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede da licitante, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

**5.9.2.1.** Prova de regularidade referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) administrados pela Fazenda Nacional será efetuada mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), na forma prevista na Portaria PGFN/RFB Nº 1751, de 2 de outubro de 2014.

**5.9.2.2.** Certidão Negativa da Secretaria de Economia do Governo do Distrito Federal, para empresas sediadas em Brasília (DF).

**5.9.2.3.** Certidão Negativa do ICMS e/ou ISS, se houver, com as Fazendas Estadual e Municipal, respectivamente, para as empresas sediadas em outras localidades.

**5.9.3.** Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), expedido pela Caixa Econômica Federal.

**6. DOS PROCEDIMENTOS**

**6.1.** As licitantes interessadas devem estar devida e previamente credenciadas para utilização do Portal de Compras, mediante a utilização de login e senha, conforme disposto no item 3 deste instrumento.

**6.2.** As Propostas de Preços e seus eventuais anexos, deverão ser encaminhados exclusivamente por meio do Portal de Compras, observando os prazos, condições e especificações estabelecidas neste Edital.

**6.3.** O Pregoeiro analisará as propostas de preços encaminhadas, desclassificando aquelas que não estiverem em consonância com o estabelecido no Edital e disponibilizará a decisão no Portal de Compras, antes do início da fase de lances.

**6.3.1.** Serão classificadas para a fase de lances as propostas que atenderem às exigências de apresentação da Proposta de Preços.

**6.3.2.** Quando não forem classificadas no mínimo 3 (três) propostas na forma definida no item anterior, serão classificadas, sempre que atenderem as demais condições definidas neste instrumento convocatório, a de menor preço e as 2 (duas) melhores propostas de preços subsequentes.

**6.3.3.** As propostas que, em razão dos critérios definidos nos itens 6.3.1 e 6.3.2, não integrarem a lista de classificadas para a fase de lances, serão consideradas automaticamente desclassificadas do certame.

**6.3.4.** Serão desclassificadas ainda as propostas que:

**6.3.4.1.** Forem apresentadas em desacordo com as exigências legais, as disposições deste Edital, bem como das normas de regulação do certame;

**6.3.4.2.** Ofertarem condições que não atendam às exigências do Edital;

**6.3.4.3**. Apresentarem qualquer oferta de vantagem não prevista no Edital, preço ou vantagem baseada na oferta das demais licitantes, bem como proposta alternativa.

**6.3.4.4.** Apresentarem preços manifestamente inexequíveis, simbólicos, irrisórios ou iguais a zero, incompatíveis com os preços de mercado;

**6.4.** Antes de desclassificar qualquer proposta com base no subitem anterior, o Pregoeiro intimará a licitante para que apresente, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas contados da data da intimação, a composição de seus custos para comprovação da exequibilidade do preço proposto, com o fim de demonstrar que estes são compatíveis com os valores de mercado.

**6.5.** Da decisão que desclassificar as propostas de preços somente caberá às licitantes o envio, ao Pregoeiro, do Pedido de Reconsideração, a ser apresentado exclusivamente por meio de Portal de Compras, acompanhado da justificativa de suas razões. O Pedido de Reconsideração deve ser prestado no prazo máximo de até 30 (trinta) minutos a contar do momento em que a decisão da desclassificação vier a ser disponibilizada no Portal de Compras.

**6.6.** A decisão relativa ao Pedido de Reconsideração deverá ser tomada no mesmo prazo de 30 (trinta) minutos, salvo motivos que justifiquem sua prorrogação. Dessa decisão não caberá recurso, conforme dispõe o art. 21, VIII do Regulamento de Licitações e Contratos do SENAI, cabendo ao pregoeiro registrar e disponibilizar a decisão no Portal de Compras para acompanhamento em tempo real pelos licitantes.

**6.7.** Aberta a etapa lances, as LICITANTES poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do Portal de Compras, sendo o licitante imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

**6.8.** Iniciada a fase de lances, os autores das propostas classificadas poderão oferecer lances, sem restrições de quantidade ou de qualquer ordem classificatória ou cronológica específica, mas sempre inferior ao seu último lance ofertado.

**6.9.** Na hipótese de haver lances iguais prevalecerá, como de menor valor, o lance que tiver sido primeiramente registrado.

**6.10**. Durante o transcurso da sessão pública, as LICITANTES serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelas demais LICITANTES, vedada a identificação do detentor do lance.

**6.11.** Por iniciativa do pregoeiro, o Portal de Compras emitirá aviso de que terá início prazo aleatório, de até 30 (trinta) minutos, para o encerramento da fase de lances, findo o qual estará automaticamente encerrada a recepção de lances.

**6.12.** O pregoeiro poderá negociar com a licitante detentora da proposta ou lance de menor valor para que seja obtido melhor preço, anteriormente à decisão acerca de sua aceitação.

**6.13.** No caso de desconexão com o pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do pregão, o Portal de Compras poderá permanecer acessível às LICITANTES para a recepção dos lances, retornando o pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

**6.14**. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes.

**ENVIO DE DOCUMENTOS EM MEIO ELETRÔNICO**

**6.15.** Após a etapa de lances, **a licitante classificada em 1º (primeiro) lugar** deverá enviar, por meio do **Portal de Compras** ou pelo e-mail [licitacoes@cni.com.br](mailto:licitacoes@cni.org.br) - no prazo máximo de 2 (duas) horas, contados do horário de encerramento da Sessão Pública, os seguintes documentos:

1. Proposta de Preços Definitiva, conforme modelo (Anexo II do Edital). No caso desta contemplar vários itens, o ajuste (desconto percentual) deverá ser aplicado de forma LINEAR sobre os preços unitários de todos os itens, de modo a refletir a redução de preço proporcionada pelo lance vencedor; e
2. Todos os **Documentos de Habilitação** exigidos no item 5 deste Edital.

**ENVIO DE DOCUMENTOS EM MEIO FÍSICO**

**6.16.** A **licitante declarada habilitada e vencedora**, deverá apresentar, em até 5 (cinco) dias úteis contados da data em que fora declarada vencedora, ENVELOPE IDENTIFICADO com o número de referência do presente PREGÃO, contendo a **Proposta de Preços Definitiva** e os **Documentos de Habilitação**, conforme segue:

**6.16.1.** Proposta de Preços Definitiva, conforme modelo (**Anexo II** do Edital), **em sua via original**;

**6.16.2.** Todos os **Documentos de Habilitação** exigidos no item 5 deste Edital.

**6.16.2.1.** Os documentos de habilitação apresentados em cópias simples deverão ser autenticados em cartório ou acompanhados de suas respectivas vias originais para serem conferidos pela Comissão Permanente de Licitação, exceto aqueles obtidos pela internet.

**6.16.2.2.** Os documentos relativos à habilitação jurídica da licitante, que já tiverem sido apresentados por ocasião do credenciamento, ficam dispensados de serem inseridos no envelope.

**6.17.** O ENVELOPE IDENTIFICADO deve ser entregue no seguinte endereço: SBN, Quadra 1, Bloco C, Edifício Roberto Simonsen, 2º andar, Brasília (DF), CEP 70040-903, A/C da Comissão Permanente de Licitação, contendo o número do presente Pregão.

**7. DO JULGAMENTO**

**7.1.** O pregoeiro efetuará o julgamento das Propostas de Preços, e poderá encaminhar, pelo Portal de Compras, contraproposta diretamente à LICITANTE que tenha apresentado o **MENOR PREÇO GLOBAL**, bem como decidir sobre sua aceitação.

**7.2.** Ordenado os lances em forma crescente de preço, o Pregoeiro determinará ao autor do lance classificado em primeiro lugar que encaminhe os documentos necessários à comprovação de sua habilitação nos termos do item 5 deste instrumento.

**7.3.** Sendo a hipótese de inabilitação ou de descumprimento de exigências estabelecidas pelo instrumento convocatório, caberá à Comissão de Licitação autorizar o pregoeiro a convocar o autor do segundo menor lance e, se necessário, observada a ordem crescente de preço, os autores dos demais lances, até a apuração de uma licitante habilitada, sendo a respectiva licitante declarada vencedora.

**7.4.** Declarada a licitante vencedora, o Pregoeiro consignará esta decisão e os eventos ocorridos em ata própria, que será disponibilizada no Portal de Compras.

**8. DOS RECURSOS**

**8.1.** Após o pregoeiro declarar a empresa habilitada e vencedora do certame, o Portal de Compras apresentará opção, para todas as empresas participantes, de se pronunciarem sobre a intenção ou não de recorrer das decisões do pregoeiro.

**8.2.** As empresas que não renunciarem ao prazo recursal poderão apresentar as razões do recurso, exclusivamente em campo próprio no Portal de Compras, no prazo de até 2 (dois) dias úteis, contados da data de intimação do ato.

**8.3.** Os recursos terão efeito suspensivo.

**8.4.** O licitante que se considerar prejudicado em razão de recurso interposto, poderá sobre ele se manifestar, em campo próprio no Portal de Compras, no prazo de 2 (dois) dias úteis, que começará a contar, automaticamente, ao fim do prazo recursal do item 8.2.

**8.5.** Não serão considerados os recursos e contrarrazões protocolados em desacordo ao indicado nos itens 8.2 e 8.4.

**9. DA HOMOLOGAÇÃO, ADJUDICAÇÃO E ASSINATURA DO CONTRATO**

**9.1.** A adjudicação do objeto deste certame dar-se-á após a fase de julgamento dos recursos, do item 8, e consequente homologação do procedimento, indicando a licitante vencedora.

**9.2.** O(s) Órgão(s) e/ou a(s) Entidade(s) Nacional(is) convocarão a licitante vencedora para assinar o contrato, consignando na convocação a data, hora e local determinados para esse fim.

**9.2.1.** Verificada a recusa em assinar o contrato, o(s) Órgão(s) e/ou a(s) Entidade(s) Nacional(is) poderão convocar as demais licitantes, obedecida a ordenação final realizada pela Comissão de Licitação.

**9.3.** O contrato será celebrado com a licitante vencedora deste certame pelo prazo previsto no **Anexo I** – Termo de Referência, podendo vir a ser prorrogado mediante acordo entre as partes, por intermédio de termo aditivo.

**9.3.1.**O contrato poderá ser aditado nas hipóteses de complementação ou acréscimo que se fizer no objeto do contrato, nos termos do art. 30 do Regulamento de Licitações e Contratos do SENAI (RLC).

**10. DO PAGAMENTO**

**10.1.** O pagamento dar-se-á nos termos e condições previstos no Termo de Referência – **Anexo I** deste Edital.

**10.2.** No valor a ser pago ao(à) CONTRATADO(A) estarão compreendidos todos os custos necessários à prestação dos serviços, bem como todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, fretes, viagens para Brasília/DF e outros que incidam direta ou indiretamente sobre o objeto.

**10.3.** O pagamento dar-se-á no dia 22 (vinte e dois) do mês subsequente após a formalização do Termo de Aceite Formal Final de entrega das Ordens de Serviço (OS) pelas CONTRATANTES e caberá à CONTRATADA apresentar a Nota Fiscal correspondente às horas efetivamente executadas, para as conferências e os atestados de recebimento pela área solicitante com 10 (dez) dias de antecedência.

**10.3.1.** A CONTRATADA somente deverá emitir e enviar as Notas Fiscais para o devido pagamento, após a formalização do documento de aceite formal final de entrega das Ordens de Serviço (OS) pelas CONTRATANTES.

**10.3.2.** A CONTRATADA deverá emitir Notas Fiscais em nome da CONTRATANTE que demandou o serviço.

**10.4.** Caso a nota fiscal/fatura apresente alguma incorreção, o documento será devolvido à CONTRATADA e o prazo de pagamento será prorrogado pelo mesmo tempo em que durar a correção, sem quaisquer ônus adicionais para a CONTRATANTE.

**10.5.** Os valores para pagamento à CONTRATADA, que irão constar da Nota Fiscal de serviços, deverão atender ao disposto no tópico 4 do Termo de Referência, Anexo I constante neste Edital.

**10.5.1.** A CONTRATADA deverá cumprir, rigorosamente, os Prazos e Acordos de Níveis de Serviços determinados no item 6 e subitens do Anexo I - Termo de Referência, deste Edital.

**10.5.1.1.** As multas decorrentes da apuração dos Índices de Níveis de Serviço serão aplicadas, como glosa, sobre o próximo pagamento a ser feito à CONTRATADA.

**10.5.1.2.** Caso o valor apurado das multas seja superior ao valor do próximo pagamento a ser feito à CONTRATADA, o saldo restante será glosado no pagamento posterior e assim por diante.

**10.6.** Somente serão de responsabilidade da CONTRATANTE as despesas de deslocamento de profissionais do(a) CONTRATADO(A), referentes ao objeto do contrato, quando em viagens para destinos fora da sede do(a) CONTRATADO(A) ou fora da sede da CONTRATANTE, em Brasília/DF. As referidas despesas deverão ser previamente autorizadas pela(s) CONTRATANTE(S) e serão limitadas ao que se segue:

**a.** Fornecimento das passagens aéreas em classe econômica e tarifa promocional; e

**b.** Pagamento de ajuda de custo por dia de viagem, que terá como referência os valores e critérios aplicados aos técnicos da(s) CONTRATANTE(S), para as despesas com hospedagem e alimentação.

**11. DAS PENALIDADES**

**11.1.** A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o Contrato, dentro do prazo estipulado, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o cumulativamente, à:

**11.1.1.** Multa de 10% (dez por cento) do valor total estimado da proposta de preços.

**11.1.2**. Suspensão temporária do direito de participar em licitação e de contratar com o(s) Órgão(s) e/ou a(s) Entidade(s) Nacional(is) licitador(es), por até 2 (dois) anos.

**11.2.** As demais penalidades constam na Minuta de Contrato – **Anexo III** deste Edital.

**12. DAS FONTES DE RECURSOS**

**12.1.** As despesas correrão por conta dos seguintes Códigos Orçamentários:

**CNI-SESI-SENAI-IEL**

**UO:** 05.04.02.02 – Gerência Executiva de Relações Públicas

**CR:** 21.3.07.03.01.01.17 - Sistematização e Gestão das Informações de Clientes - CRM

**13. DO GESTOR DO CONTRATO**

**13.1.** A gestão do contrato será realizada pela Diretoria de Comunicação da Confederação Nacional da Indústria.

**14. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**14.1.** Somente a CPL dirimirá as dúvidas e omissões decorrentes deste Edital e seus Anexos, por escrito, aos pedidos de esclarecimentos sobre a licitação.

**14.1.1.** As respostas aos questionamentos porventura havidos serão encaminhadas diretamente ao consulente, bem como divulgadas através do site [http://portaldecompras.sistemaindustria.org.br](http://portaldecompras.sistemaindustria.org.br/) para conhecimento dos demais interessados no certame.

**14.2.** Serão inabilitadas as licitantes e/ou desclassificadas as propostas que não tenham atendido as condições estabelecidas neste Edital e em seus Anexos.

**14.3.** O(s) Órgão(s) e Entidade(s) Licitadora(s) se reserva(m) o direito de cancelar esta licitação antes da assinatura do Contrato/Autorização de Fornecimento, mediante justificativa, sem que caiba às licitantes qualquer direito a reclamação ou indenização (art. 40 do RLC).

**14.4.** A CPL poderá solicitar, a seu critério, esclarecimentos e informações complementares ou efetuar diligências, caso julgue necessário, visando melhor desempenhar suas funções institucionais, desde que disso não decorra a posterior inclusão de documentos que deveriam ser entregues originalmente na forma do item 6.15.

**14.5.** Qualquer alteração neste Edital será comunicada aos interessados pela mesma forma com que se deu a divulgação do texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando a alteração não afetar a formulação das propostas. Neste último caso, as alterações serão publicadas exclusivamente na página do(s) Órgão(s) e/ou a(s) Entidade(s) Nacional(is) na internet, no endereço [http://portaldecompras.sistemaindustria.org.br](http://portaldecompras.sistemaindustria.org.br/), sem necessidade de reabertura de prazos.

**14.6.** As empresas interessadas deverão manter-se atualizadas de quaisquer alterações e/ou esclarecimentos sobre o Edital, através de consulta permanente ao endereço acima indicado, não cabendo aos Órgão(s) e/ou a(s) Entidade(s) Nacional(is) do Sistema Indústria a responsabilidade pela não observância deste procedimento.

**14.7.** Fica eleito o Foro de Brasília (DF), para dirimir eventual controvérsia que decorra da presente licitação.

**14.8.** Constituem partes integrantes e complementares deste instrumento os seguintes anexos:

Anexo I - Termo de Referência

Anexo I-A - Modelo de Ordem de Serviço

Anexo I-B – Manual de Desenvolvimento Seguro

Anexo II - Modelo de Proposta de Preços

Anexo III - Modelo de Contrato

Anexo IV - Instruções Para Credenciamento no Portal de Compras

Anexo V - Termo de Responsabilidade de Credenciamento - Pregão Eletrônico

Brasília-DF, 29 de outubro de 2021.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Nígia Rafaela Fernandes Maluf Lopes**

Comissão Permanente de Licitação

**ANEXO I** **- TERMO DE REFERÊNCIA**

**MICROSOFT DYNAMICS** CRM

# **APRESENTAÇÃO**

Este Termo de Referência tem por objetivo a contratação dos serviços técnicos especializados, sob demanda, em suporte e manutenção das soluções do Dynamics 365 (CRM, Marketing, Power Platform, Power Apps e Power Automate) e suas integrações, visando assegurar o pleno funcionamento e operação da ferramenta nas atividades de manutenção demandadas pelas áreas usuárias, bem como atender continuamente às necessidades e processos corporativos de relacionamento com clientes e públicos de interesse das Entidades CNI, SESI, SENAI e IEL, nos termos deste Termo de Referência.

# **SOBRE AS ENTIDADES NACIONAIS DO SISTEMA INDÚSTRIA**

As Entidades Nacionais são personalidades jurídicas distintas, que desenvolvem diferentes negócios. São elas:

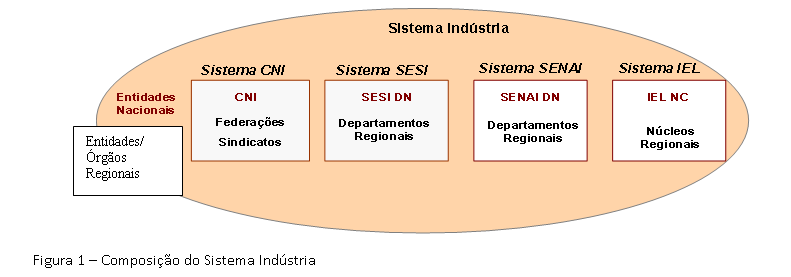
# A Confederação Nacional da Indústria - CNI, entidade sindical de grau superior, de natureza jurídica privada, tem por finalidade representar e defender os interesses da indústria brasileira e a prestação de serviços associados a essas funções. A CNI tem como filiadas as 27 Federações das Indústrias (uma em cada estado e uma no Distrito Federal), que, por sua vez, são constituídas por Sindicatos, formando um sistema confederativo sindical.

# O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - SENAI é um serviço social autônomo de natureza jurídica privada, com a finalidade de desenvolver formação profissional, pesquisas tecnológicas e serviços tecnológicos à indústria, vinculado ao sistema confederativo sindical descrito na alínea "a" e composto de um Departamento Nacional (SENAI/DN) e 27 Departamentos Regionais (um em cada estado e um no Distrito Federal) e o Centro Tecnológico da Indústria Química e Têxtil - CETIQT. A finalidade do SENAI está definida no Decreto-lei nº 4.048/42 e no seu Regimento, aprovado pelo Decreto 494/62 e atualizado pelo Decreto nº 6.635, do Presidente da República, no dia 5/11/2008;

# O Serviço Social da Indústria - SESI é um serviço social autônomo de natureza jurídica privada, com a finalidade de realizar educação, saúde, lazer e responsabilidade social, vinculado ao sistema confederativo sindical descrito na alínea "a" e composto de um Departamento Nacional (SESI/DN), um Conselho Nacional (SESI/CN) e 27 Departamentos Regionais (um em cada estado e um no Distrito Federal). A finalidade do SESI está definida no Decreto-lei nº 9.403/46 e no seu Regulamento, atualizado pelo Decreto 6.637/2008;

# O Instituto Euvaldo Lodi - IEL/NC é uma sociedade civil, de natureza jurídica privada, que foi constituída pelas entidades indicadas nas alíneas acima, com a finalidade de capacitação empresarial em gestão de negócios, qualificação de fornecedores, integração de estágios e informações estratégicas em negócios. Os objetivos do IEL estão definidos em seu Estatuto. Nos Estados existem Núcleos Regionais, que constituem sociedades distintas.

A Confederação Nacional da Indústria – CNI, os Departamentos Nacionais e Regionais do SENAI e do SESI, o Núcleo Central e os Núcleos Regionais do IEL e as Federações das Indústrias compõem o Sistema Indústria, conforme figura 1 a seguir representada.



O SENAI/DN, SESI/DN, e IEL/NC têm estruturas decisórias e administrativas próprias cabendo à CNI a administração superior.

A Diretoria de Comunicação - CNI, SESI, SENAI e IEL, é a área responsável para realizar a gestão das atividades relacionadas ao objeto deste Termo de Referência para atendimento contínuo das necessidades previstas para o projeto corporativo CRM.

Para fins deste Termo de Referência considera-se como Entidades contratantes a CNI, o SESI, o SENAI e o IEL.

# **DA JUSTIFICATIVA**

As Entidades Nacionais - CNI, SESI, SENAI e IEL - utilizam as soluções do Dynamics 365 (CRM, Marketing, Power Platform, Power Apps e Power Automate) para apoiar a tomada de decisão das áreas de negócios usuárias, por meio da visão centralizada de informações e da visão segmentada dos seus clientes e públicos de interesse, buscando ações estratégicas oportunas e efetivas, e melhor atendimento ao cliente.

Atualmente, a ferramenta é utilizada por mais de 40 unidades de negócios, com cerca de 230 usuários, integrada com sistemas legados e portais.

Hoje, a nova versão da ferramenta para a nuvem permitiu evoluir com os novos processos, bem como na formação de uma base única e estruturada da gestão do relacionamento com os clientes, de forma mais assertiva, segmentada e personalizada nas estratégias de comunicação, relacionamento e atendimento dos clientes.

Considerando o desenvolvimento e evolução dos negócios das Entidades CNI, SESI, SENAI e IEL, a sustentação das soluções do Dynamics 365 (CRM, Marketing, Power Platform, Power Apps e Power Automate) faz-se necessária para dar continuidade aos processos já estruturados, subsidiando a tomada de decisão das áreas de negócio envolvidas e a visão integradas dos clientes.

1. **DO OBJETO**

4.1. Contratação de empresa para a prestação de serviços técnicos especializados, sob demanda, em suporte e manutenção das soluções do Dynamics 365 (CRM, Marketing, Power Platform, Power Apps e Power Automate), e suas integrações, a fim de mantê-la aderente às necessidades e processos corporativos de relacionamento com clientes e públicos de interesse das Entidades Nacionais - CNI, SESI, SENAI e IEL, nos termos deste Termo de Referência.

4.2. A execução dos serviços será realizada conforme a seguinte tabela referencial:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Objeto** | **Unidade** | **Quantitativo mínimo de contratação** | **Estimativa máxima de contratação** |
| Execução de serviços de Suporte na operação da ferramenta, Manutenção, Manutenção Corretiva, Manutenção Adaptativa e Manutenção Evolutiva ou Normativa e Treinamento nas soluções do Dynamics 365 (CRM, Marketing, Power Platform, Power Apps e Power Automate). | Horas | 2.340 | 3.120 |

4.3. As CONTRATANTES obrigam-se pela execução de todos os serviços definidos na tabela acima, até o fim da vigência do contrato.

4.4. Contratação de um banco de até 3.120 horas para atividades de manutenção para alteração da aplicação para correção de erros detectados, a eliminação de falhas que causem a interrupção de alguma funcionalidade e desenvolvimento de itens não previstos neste documento e atividades de suporte, que consiste na elucidação de dúvidas de quaisquer naturezas, fornecimento de informações e entre outros necessários. Abrange também a criação ou mudanças de relatórios, extração de dados, migração de dados, cargas de dados, integração de dados e sistemas, criação de Web Services para integrar sistemas e disponibilizar informações e melhoria nas consultas utilizadas na ferramenta.

4.4.1. Este item não considera ordens de serviço suportadas pelo prazo de garantia das entregas, previstas no termo de referência desta contratação.

4.4.2. As horas dispostas nesse banco já estão incluídas na tabela de horas relacionadas à manutenção.

4.5. A prestação dos serviços será atrelada à entrega dos produtos mediante a definição de pacotes de trabalho, que serão formalizados por meio de Ordens de Serviço (OS) e aferidos com base em Acordos de Nível de Serviço (ANS), constantes neste Termo de Referência.

4.6. A CONTRATADA deverá cumprir, rigorosamente, os Prazos e Acordos de Níveis de Serviços determinados no item 6 e subitens deste Termo de Referência.

# **DAS ESPECIFICAÇÕES**

5.1.   As CONTRATANTES corresponderão à Confederação Nacional da Indústria (CNI), Serviço Social da Indústria (SESI/DN), Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI/DN) e Instituto Euvaldo Lodi (IEL/NC).

5.2.   Dos Serviços Técnicos

5.2.1. Os serviços a serem realizados pela contratada compreendem:

a. Suporte na operação da ferramenta: serviços necessários para elucidação de dúvidas de quaisquer naturezas, fornecimento de informações, necessários para o pleno funcionamento e operação da ferramenta.

b. Manutenção: todas as ações e intervenções necessárias para assegurar o pleno funcionamento da ferramenta.

c. Manutenção Corretiva: comtempla: i) análise e correção de falhas, bugs, erros, não conformidades, problemas e defeitos de sistemas (sejam eles funcionais ou não funcionais - indisponibilidades, lentidões, etc), abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou mau funcionamento do sistema; ii) apuração especial que é a execução de serviços para corrigir problemas de dados incorretos na base do sistema, atualização de dados, extração de dados em arquivos ou planilhas, geração de consulta ou scripts que não demandem programação de código; e iii) quaisquer desvios em relação aos requisitos aprovados pelo CONTRATANTE.

d. Manutenção Adaptativa: consiste nas mudanças de requisitos não funcionais da  
aplicação. Corresponde à atualização da plataforma, adequação de funcionalidades às mudanças de  
negócio.

e. Manutenção Evolutiva ou Normativa: Corresponde à inclusão, alteração e exclusão de características, configurações e/ou funcionalidades decorrentes de alterações em regras ou processos de negócio, de necessidades de melhoria no desempenho, de alterações normativas ou de mudanças de ambientes tecnológicos.

f. Treinamento: capacitação necessária para repasse do conhecimento técnico e de operação relacionado à ferramenta.

# **DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

6.1. Do local da prestação dos serviços

6.1.1. As interações dos profissionais da CONTRATADA com os usuários e profissionais das CONTRATANTES, para fins de execução de alguns serviços, poderão ocorrer nas instalações das CONTRATANTES, cabendo à CONTRATADA a responsabilidade pelo deslocamento dos profissionais envolvidos até o local de prestação de serviços.

6.1.2. A CONTRATADA deverá fornecer os dados de contato do preposto (nome completo, cargo na empresa, e-mail, telefone fixo, telefone celular, endereço) às CONTRATANTES.

6.1.3. No caso de necessidade da substituição do preposto, a CONTRATADA deverá comunicar imediatamente às CONTRATANTES, o motivo da substituição e informar os novos dados de contato.

6.1.4. Quando as CONTRATANTES definirem a necessidade da prestação do serviço ou reunião presencial, para atendimento ao objeto licitado, será considerada obrigatória a presença da CONTRATADA nas instalações das CONTRATANTES.

6.2. Das despesas com deslocamento e hospedagem

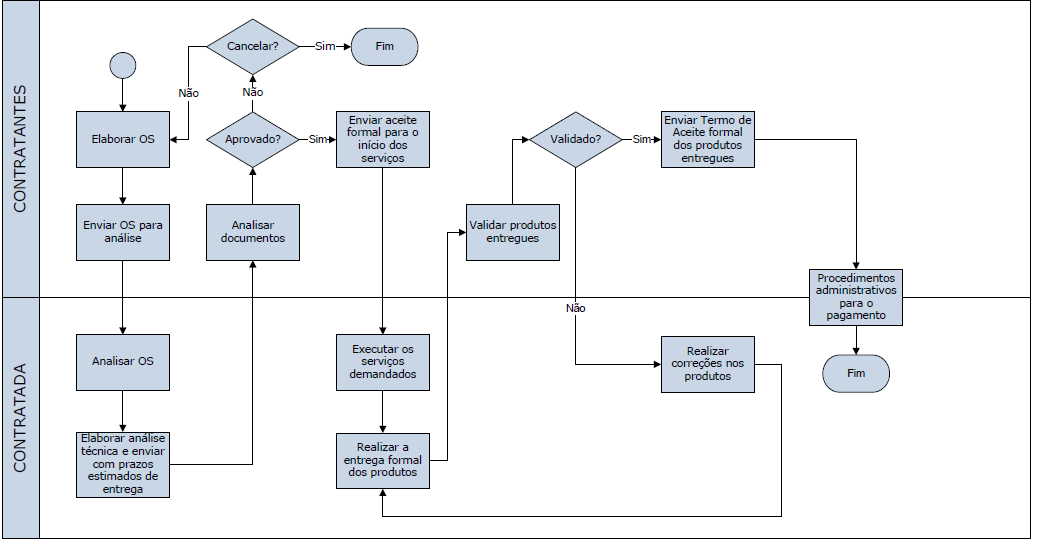
6.2.1. As despesas de deslocamento deverão observar o item 10 deste Termo de Referência.

6.2.2. O valor das horas dos profissionais, despendidas durante períodos de deslocamento, são de responsabilidade da CONTRATADA.

6.2.3. Para este projeto, poderão ser utilizados recursos de colaboração à distância como: conferências telefônicas, vídeo conferência e/ou outro meio de colaboração existente na WEB. Os recursos a serem utilizados deverão ser previamente homologados e aprovados pelas CONTRATANTES.

6.3. Da solicitação e execução dos serviços

6.3.1. Os serviços deverão seguir o disposto no fluxo apresentado a seguir:



6.4. Todos os serviços serão solicitados pelas CONTRATANTES à CONTRATADA mediante a elaboração de uma Ordem de Serviço (OS), de acordo com o modelo previsto no ANEXO I deste Termo de Referência, com a descrição dos produtos a serem entregues.

6.5. Caberá às CONTRATANTES ao abrir uma ordem de serviço, especificar o tipo de serviço e descrever os produtos a serem entregues.

6.6.  A CONTRATADA fica obrigada a cumprir os prazos definidos na Tabela 1 do item 7.6 deste Termo de Referência.

6.7. As CONTRATANTES poderão, a seu critério, adotar sistema informatizado, possibilitando o devido acesso à CONTRATADA, via web, para a abertura das Ordens de Serviço, garantindo todas as informações necessárias e previstas neste Termo de Referência.

6.8. As Ordens de Serviços emitidas pelas CONTRATANTES serão única e exclusivamente encaminhadas ao preposto da CONTRATADA.

6.9. A CONTRATADA deverá, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, a contar do recebimento da Ordem de Serviço, retornar a OS às CONTRATANTES, acompanhada de um relatório com a análise técnica e prazos estimados para a execução e entrega dos produtos.

6.10. Excepcionalmente para os serviços de Manutenção e Suporte, de caráter emergencial, a CONTRATADA deverá atender obrigatoriamente ao prazo máximo de até 08 (oito) horas úteis para retornar a Ordem de Serviço assinada acompanhada do respectivo relatório com a análise técnica.

6.11. O relatório com a análise técnica consiste em um anexo da Ordem de Serviço, a ser elaborado pela CONTRATADA, e deverá contemplar toda a fundamentação do serviço a ser realizado, discriminando e documentando os requisitos necessários para desenvolvimento e implementação da solução.

6.12. O relatório com a análise técnica deverá contemplar ainda o valor do custo global da Ordem de Serviço e os prazos para a entrega de todos os produtos, atendendo sempre ao disposto na Tabela 1 do item 7.6, respectivamente, deste Termo de Referência.

6.13. As CONTRATANTES, ao validarem a Ordem de Serviço e o relatório com a análise técnica, deverão encaminhar o Aceite Formal da OS à CONTRATADA.

6.14. A CONTRATADA somente deverá iniciar os serviços com vistas a entregar os produtos constantes da Ordem de Serviço, a partir do Aceite Formal, do item anterior, dos CONTRATANTES e de acordo com os prazos estipulados na Tabela 1 do item 7.6, respectivamente, deste Termo de Referência.

6.15. Após a conclusão dos serviços, a CONTRATADA deverá proceder com a entrega formal dos produtos às CONTRATANTES, emitindo também os termos de aceite necessários, para a validação dos produtos.

6.16. Os prazos das CONTRATANTES para a validação dos produtos e assinatura dos termos de aceite estão previstos na Tabela 1 do item 7.6, respectivamente, deste Termo de Referência e se iniciarão a partir do primeiro dia útil subsequente ao recebimento formal.

6.17. Poderá haver prorrogação, a critério e pedido das CONTRATANTES, de até 100% (cem por cento) do prazo inicialmente previsto para a validação dos produtos.

6.18. Após a validação das entregas, as CONTRATANTES deverão assinar e enviar o Termo de Aceite Formal Final à CONTRATADA.

6.19. A simples entrega dos produtos, pela CONTRATADA, e o recebimento, pelas CONTRATANTES, não implica em sua aceitação final.

6.20. Caso o produto entregue esteja em desacordo com o especificado na Ordem de Serviço, ou ainda apresentem inconsistências detectadas ao longo das validações, as CONTRATANTES deverão rejeitá-lo, devendo a CONTRATADA por sua conta e risco, nos mesmos prazos estipulados na Tabela 1 do item 7.6, respectivamente, deste Termo de Referência, promover a substituição ou adequação, sem prejuízo da apuração dos Acordos de Níveis de Serviço e a consequente aplicação das penalidades previstas no contrato.

6.21. A CONTRATADA deverá oferecer garantia de 6 (seis) meses, a contar da data de Aceite Formal Final dos produtos entregues pelas CONTRATANTES.

6.22. Durante o prazo de garantia, todos os eventuais erros e falhas identificados deverão ser corrigidos pela CONTRATADA, sem ônus para as CONTRATANTES, nos mesmos prazos definidos na Tabela 1 do item 7.6, respectivamente, deste Termo de Referência.

6.23. O prazo de garantia deverá ser respeitado pela CONTRATADA mesmo após o término do prazo de vigência do Contrato.

6.24. Para efeito das entregas dos produtos, recebimento das Ordens de Serviço pela CONTRATADA e encaminhamento dos aceites formais presentes no fluxo de execução dos serviços, será levado em conta o horário útil compreendido entre as 9 horas e as 18 horas de cada dia.

6.25. As CONTRATANTES poderão solicitar à CONTRATADA, a seu critério e de acordo com as suas necessidades, a realização dos serviços de suporte e manutenção nas suas dependências, para a entrega de um produto específico, de maior complexidade e que demande proximidade entre os técnicos de ambas as partes. Neste caso, deverão ser observadas as seguintes responsabilidades:

a. As atividades serão realizadas nas instalações das CONTRATANTES, cabendo a elas determinar o local físico apropriado para a realização do serviço;

b. Os recursos de hardware e software deverão ser disponibilizados pelas CONTRATANTES;

c. Poderá a CONTRATADA, às suas expensas, disponibilizar os recursos de hardware e software complementares ou de forma integral, para a realização das atividades pelo seu profissional, desde que autorizadas pelas CONTRATANTES.

6.26. Para os produtos previstos nas Ordens de Serviço, a CONTRATADA deverá elaborar cenários de testes unitários e integrados, que serão validados pelas CONTRATANTES.

6.27. A partir da validação dos cenários, a CONTRATADA deverá executar os testes unitários e integrados conforme planejado, enviando os seus resultados aos CONTRATANTES.

6.28. As CONTRATANTES se reservam no direito de aplicar auditoria sobre o código-fonte e quaisquer outros artefatos ou documentos entregues pela CONTRATADA, podendo, para isso, designar empresa terceira.

6.29. Os softwares de apoio utilizados pela CONTRATADA deverão ser conhecidos e aprovados previamente pelas CONTRATANTES, de forma a manter a compatibilidade e total aderência aos produtos utilizados.

6.30. A CONTRATADA deverá garantir que o sistema por ela mantido está livre de qualquer rotina não autorizada pelas CONTRATANTES, tais como: vírus, spywares e demais softwares maliciosos ou quaisquer componentes que venham danificar ou degradar dados, softwares e hardwares.

6.31. A CONTRATADA deverá encaminhar ao final de cada entrega, toda documentação técnica e informar, se o caso, quais os códigos-fonte modificados, de qualquer desenvolvimento da referida prestação dos serviços.

# **DOS NÍVEIS DE SERVIÇO**

7.1. Níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar fatores como qualidade, desempenho e disponibilidade dos serviços.

7.2. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados às Ordens de Serviço (OS), para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA, conforme detalhado adiante.

7.3.   Os primeiros 60 (sessenta) dias do contrato serão considerados como um período de estabilização para que a CONTRATADA possa se familiarizar com o contexto das CONTRATANTES. Neste período os Acordos de Níveis de Serviço serão flexibilizados de forma a fornecer novo prazo de até 100% a mais do que o previsto, quando solicitado e devidamente justificado pela CONTRATADA.

7.4.   Sempre que houver quebra dos níveis de serviço especificados, as CONTRATANTES poderão emitir ofício de notificação à CONTRATADA, que terá prazo máximo de cinco dias úteis para apresentar as justificativas para as falhas verificadas.

7.5.   Caso não haja manifestação da CONTRATADA dentro desse prazo ou caso as CONTRATANTES entendam como improcedentes as justificativas, será iniciado processo de aplicação das sanções previstas.

7.6.   Nas Manutenções e Suporte emergenciais, para efeito de avaliação do nível de serviço quanto a prazo, a seguinte Tabela 1 será utilizada.

TABELA 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prazos MÁXIMOS para execução dos serviços emergenciais de Manutenção e Suporte** | | |
| **Nível de Criticidade** | **Início dos Serviços** | **Prazo máximo de entrega (em dias corridos)** |
| ALTO - Incidente com paralisação de sistema ou indisponibilidade de dados e/ou ambiente ou que faz o produto do trabalho inadequado para o uso e/ou ser incapaz prestar os serviços. Não existe alternativa de contingência. | Em até 4 horas úteis a partir do recebimento formal da Ordem de Serviço Emergencial enviada pelas CONTRATANTES | 1 |
| MÉDIO - Incidente sem paralisação de sistema e com comprometimento de dados e/ou ambiente ou degradação de desempenho. A aplicação opera parcialmente com limitações importantes. Cria sobrecarga de trabalho aos usuários afetados. | Em até 1 dia útil a partir do recebimento formal da Ordem de Serviço Emergencial enviada pelas CONTRATANTES | 2 |
| BAIXO - Incidente sem paralisação de sistema e sem comprometimento de dados e/ou ambiente. Normalmente restringe, mas não impede que o usuário realize suas atividades. O usuário pode contorná-lo com caminhos alternativos. Porém sua percepção de qualidade do produto pode ser afetada caso vários problemas como este se manifestem. | Pactuado entre as CONTRATANTES e a CONTRATADA, não podendo exceder a 20 dias úteis. | Pactuado entre as CONTRATANTES e a CONTRATADA, não podendo exceder a 20 dias úteis. |
| Prazo máximo para a validação dos produtos pelas CONTRATANTES = em até 02 dias úteis | | |

7.6.1. Excepcionalmente para os serviços de Manutenção e Suporte, que são de caráter emergencial, a CONTRATADA deverá atender obrigatoriamente ao prazo máximo de até 08 (oito) horas úteis para retornar a Ordem de Serviço assinada acompanhada do respectivo relatório com a análise técnica.

7.7.   A CONTRATADA deverá atender, durante a vigência do contrato, os indicadores de níveis de serviço apresentados a seguir:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Código | | | Nome do Indicador | | | | | | | |
| IND1 | | | Índice de Cumprimento do Prazo de Retorno das Ordens de Serviço | | | | | | | |
| Objetivo | | | | | | | | | | |
| Garantir o cumprimento dos prazos de retorno das Ordens de Serviço com o Relatório Técnico, levando-se em conta os prazos previstos nos itens 6.16 e 6.17 deste Termo de Referência. | | | | | | | | | | |
| Perfil do Indicador | | | | | | | | | | |
| Unidade | | | Periodicidade de Medição | | | | | Meta do Indicador | | |
| % | | | Trimestral | | | | | >= 90% | | |
| Fórmula | | | | | | | | | | |
| IND1 = (QOSP/QOS) x 100, onde:  QOS = Quantidade de Ordens de Serviço abertas.  QOSP = Quantidade de Ordens de Serviço retornadas nos Prazos estabelecidos. | | | | | | | | | | |
| Penalidades pelo não cumprimento da Meta | | | | | | | | | | |
| Valor de IND1 | | | Multa sobre o valor das OS retornadas fora do prazo | | | | | | | |
| De 80,00% a 89,99% | | | 5% | | | | | | | |
| De 70,00% a 79,99% | | | 10% | | | | | | | |
| De 60,00% a 69,99% | | | 15% | | | | | | | |
| Menor que 60,00% | | | 20% | | | | | | | |
| Código | | Nome do Indicador | | | | | | | | | |
| IND2 | | Índice de Cumprimento dos Prazos de Entrega dos Produtos | | | | | | | | | |
| Objetivo | | | | | | | | | | | |
| Garantir o cumprimento dos prazos de entrega dos produtos, definidos nas Ordens de Serviço, em conformidade com o previsto na Tabela 1 do item 6.6, respectivamente, deste Termo de Referência. | | | | | | | | | | | |
| Perfil do Indicador | | | | | | | | | | | |
| Unidade | | | | Periodicidade de Medição | | | | | | Meta do Indicador | |
| % | | | | Trimestral | | | | | | >= 90% | |
| Fórmula | | | | | | | | | | | |
| IND2 = (QOSPP/QOS) x 100, onde:  QOS = Quantidade de Ordens de Serviço abertas.  QOSPP = Quantidade de Ordens de Serviço com os seus Produtos entregues nos Prazos estabelecidos. | | | | | | | | | | | |
| Penalidades pelo não cumprimento da Meta | | | | | | | | | | | |
| Valor de IND2 | | | | | | | Multa sobre o valor das OS com prazos não cumpridos | | | | |
| De 80,00% a 89,99% | | | | | | | 5% | | | | |
| De 70,00% a 79,99% | | | | | | | 10% | | | | |
| De 60,00% a 69,99% | | | | | | | 15% | | | | |
| Menor que 60,00% | | | | | | | 20% | | | | |
| Código | Nome do Indicador | | | | | | | | | | |
| IND3 | Índice de Qualidade das Primeiras Entregas | | | | | | | | | | |
| Objetivo | | | | | | | | | | | |
| Garantir a qualidade da primeira entrega de cada Ordem de Serviço. | | | | | | | | | | | |
| Perfil do Indicador | | | | | | | | | | | |
| Unidade | | | Periodicidade de Medição | | | | | | Meta do Indicador | | |
| % | | | Trimestral | | | | | | >= 80% | | |
| Fórmula | | | | | | | | | | | |
| IND3 = (QOSAP/QOS) x 100, onde:  QOS = Quantidade de Ordens de Serviço abertas.  QOSAP = Quantidade de Ordens de Serviço Aceitas na Primeira entrega pelas CONTRATANTES. | | | | | | | | | | | |
| Penalidades pelo não cumprimento da Meta | | | | | | | | | | | |
| Valor de IND3 | | | | | | Multa sobre o valor das OS não aceitas na primeira entrega | | | | | |
| De 80,00% a 89,99% | | | | | | 5% | | | | | |
| De 70,00% a 79,99% | | | | | | 10% | | | | | |
| De 60,00% a 69,99% | | | | | | 15% | | | | | |
| Menor que 60,00% | | | | | | 20% | | | | | |
|  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| Código | Nome do Indicador | | | | | | | | | |
| IND4 | Índice de Recorrência nas Entregas | | | | | | | | | |
| Objetivo | | | | | | | | | | |
| Garantir o mínimo de entregas recorrentes das Ordens de Serviço. | | | | | | | | | | |
| Perfil do Indicador | | | | | | | | | | |
| Unidade | | | Periodicidade de Medição | | | | | Meta do Indicador | | |
| % | | | Trimestral | | | | | <= 10% | | |
| Fórmula | | | | | | | | | | |
| IND4 = (QEROS/QOS) x 100, onde:  QOS = Quantidade de Ordens de Serviço abertas.  QEROS = Quantidade de Entregas Recorrentes de Ordens de Serviço, exceto a primeira entrega. | | | | | | | | | | |
| Penalidades pelo não cumprimento da Meta | | | | | | | | | | |
| Valor de IND4 | | | | | Multa sobre o valor das OS com entregas recorrentes | | | | | |
| De 80,00% a 89,99% | | | | | 5% | | | | | |
| De 70,00% a 79,99% | | | | | 10% | | | | | |
| De 60,00% a 69,99% | | | | | 15% | | | | | |
| Menor que 60,00% | | | | | 20% | | | | | |
|  |  | |  | |  | | |  | | |

OBS: Entrega recorrente corresponde às várias entregas necessárias para que as CONTRATANTES aceitem uma Ordem de Serviço, excetuando-se a primeira entrega.

7.8. A CONTRATADA deverá garantir a entrega dos produtos demandados nas Ordens de Serviço dentro dos prazos máximos previstos na Tabela 1 do item 7.6, respectivamente, deste Termo de Referência.

1. **DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**
   1. Visando a SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, caberá às PARTES:

8.1.1 Cada PARTE será única responsável pela seleção, implementação, e manutenção de procedimentos e políticas de segurança que sejam suficientes para garantir que: (i) o uso da conexão de rede por tal parte (e o uso do patrimônio de informações dos CONTRATANTES, pela CONTRATADA) seja seguro e utilizado somente para fins autorizados, e (ii) os registros e dados de negócios de tal parte estejam protegidos contra acesso ou uso indevidos, alteração, perda ou destruição.

8.1.2 Qualquer terceira parte que conecte um dispositivo a uma rede dos CONTRATANTES deverá ser autorizada pelo Encarregado de Segurança de TI local. O Fornecedor deverá prover proteção contra o uso externo não autorizado, modificação, divulgação ou destruição, acidental ou intencional, do patrimônio dos CONTRATANTES. A terceira parte será responsável pela segurança do dispositivo, através de antivírus e patches, para proteger o patrimônio de informações dos CONTRATANTES. Qualquer dispositivo pertencente a uma terceira parte, e que armazene ativos de informações dos CONTRATANTES, deverá ser criptografado.

8.1.3 Somente usuários autorizados pelos CONTRATANTES poderão acessar as informações e dados contidos na infraestrutura dos CONTRATANTES ou na infraestrutura de terceiros contratados ou utilizados pelos CONTRATANTES. O CONTRATANTE deverá deter o poder de decisão final, a respeito de quem estará autorizado a acessar os dados e informações, incluindo o próprio pessoal dos CONTRATANTES, o pessoal da CONTRATADA, todo o pessoal subcontratado, e qualquer outra terceira parte. Todos os acessos deverão atender às Normas e políticas de tecnologia da informação dos CONTRATANTES.

8.1.4 Serão concedidas somente autorizações de acessos individuais (login e senha). Contas genéricas ou compartilhadas são absolutamente proibidas.

8.1.5 Dados ou informações sobre os CONTRATANTES, ou contidos na infraestrutura dos CONTRATANTES, quer possuídos, ou cedidos, ou hospedados nas instalações de uma terceira parte, ou na infraestrutura de um Fornecedor de Serviços de Aplicativos, não deverão ser divulgadas a quaisquer terceiras partes, sem a prévia aprovação por escrito dos CONTRATANTES.

* 1. Visando a SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, caberá à CONTRATADA:
     1. Obedecer às normas, procedimentos e Políticas de Tecnologia da Informação dos CONTRATANTES, com todos os regulamentos e todas as atualizações correspondentes deste enquadramento, relativas aos países a partir dos quais a CONTRATADA preste os serviços ou hospede aplicativos ou dados.
     2. Preservar a disponibilidade e precisão das informações dos processos suportados e proteger as informações confidenciais e proprietárias, bem como os direitos de propriedade intelectual dos CONTRATANTES.
     3. Assegurar que as obrigações de confidencialidade do CONTRATO sejam atendidos por seus diretores, funcionários, representantes, agentes, e quaisquer outros subcontratados que irão executar tarefas descritas no CONTRATO, antes do início da prestação dos serviços.
     4. As alterações relativas aos aplicativos, arquitetura, procedimentos operacionais, procedimentos de segurança e sua respectiva avaliação de riscos, deverão ser comunicadas antecipadamente.
     5. Oferecer a sua máxima cooperação, para permitir que os CONTRATANTES realizem a verificação de conformidade dos produtos fornecidos e/ou serviços prestados.
     6. Atender aos requisitos de governança de tecnologia da informação dos CONTRATANTES, o que implica em fornecer informações úteis sobre: (i) infraestrutura / arquitetura de tecnologia da informação e de segurança atualizadas, (ii) organização de tecnologia da informação responsável pelo serviço; e (iii) alterações relativas à arquitetura e procedimentos de segurança, e sua correspondente avaliação de riscos.
     7. Responsabilizar-se exclusivamente perante os CONTRATANTES sobre todas as considerações de segurança de TI. Sob nenhuma circunstância, os CONTRATANTES assumirão ou aceitarão o compartilhamento de responsabilidade entre o Fornecedor e qualquer outra terceira parte, incluindo parceiros de negócios e subcontratados do Fornecedor.
     8. Assegurar que todas as atividades do serviço mantenham adequadamente os registros de negócios apropriados, de acordo com as melhores práticas da indústria e em conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis, e assegurar também que os documentos estejam protegidos contra acesso ou uso indevidos, perda, alteração ou destruição. A CONTRATADA deverá realizar revisões regulares para detectar potenciais problemas de segurança. A CONTRATADA poderá ser obrigada a revelar as configurações, o processo de revisão, e os resultados.
     9. Responsabilizar-se única e exclusivamente por todas as medidas de segurança para garantir a proteção de seus sistemas e redes internas, isentando os CONTRATANTES de qualquer responsabilidade.
     10. Juntamente com a definição de requisitos de negócios para novos sistemas ou serviços de informação, ou melhorias em sistemas ou serviços de informação existentes, a CONTRATADA deverá assegurar que a avaliação de segurança seja realizada e que controles de segurança apropriado sejam identificados e incorporados aos requisitos. A avaliação e os controles de segurança a serem incluídos deverão ser analisados e aprovados pelos CONTRATANTES.
     11. Não deverá estabelecer qualquer tipo de link de comunicação de dados entre as suas redes e sistemas e os dos CONTRATANTES, incluindo, mas não se limitando a atividades de supervisão, intervenção remota, e qualquer tipo de transferência de dados, por qualquer meio, incluindo, mas não se limitando a links diretos permanentes, Internet, VPN [rede privada virtual], ou dial-up [acesso por linha discada], sem a aprovação dos CONTRATANTES.
     12. Garantir que o ambiente de Tecnologia da Informação, em seu lado, assegure a integridade, disponibilidade e confidencialidade do patrimônio de Tecnologia da Informação dos CONTRATANTES, incluindo dados, informações e direitos de propriedade intelectual.
     13. Somente usuários autenticados e autorizados, com uma data de expiração de usuário pré-definida, deverão ter permissão para acessar sistemas dos CONTRATANTES e o prazo de acesso deverá ser restrito.
     14. Deverão ser mantidos logs de auditoria completos, nos níveis de conexão, sistema operacional, e aplicativos. Os CONTRATANTE se reserva o direito de supervisionar em tempo real, gravar e utilizar os dados armazenados das conexões.
     15. Todas as conexões com a CONTRATADA deverão ser criptografadas e serão estabelecidas somente através de firewalls dos CONTRATANTES. Somente serão permitidos hosts e protocolos previamente autorizados.
     16. Notificar imediatamente os CONTRATANTES, sempre que qualquer funcionário autorizado da CONTRATADA deixe a empresa, ou já não necessite de acesso, ou tenham sido modificadas as responsabilidades para acessar qualquer patrimônio de informações dos CONTRATANTES.
     17. Assim que termine a prestação do serviço pela CONTRATADA, por qualquer razão, normal ou anormal, todos os acessos deverão ser imediatamente revogados. A CONTRATADA não será mais autorizada a acessar o patrimônio de informações dos CONTRATANTES.
     18. Rever a qualquer tempo o acesso de seus empregados ao patrimônio de informações dos CONTRATANTES, e prontamente corrigir qualquer discrepância em potencial. Mediante solicitação dos CONTRATANTES, a CONTRATADA deverá revelar os resultados da última análise de acessos, bem como as respectivas ações corretivas.
     19. Não utilizar qualquer criptografia desenvolvida internamente, para proteger as informações, os aplicativos ou a infraestrutura dos CONTRATANTES. Quaisquer algoritmos simétricos, assimétricos, ou de hashing, utilizado na infraestrutura dos CONTRATANTES, deverá utilizar algoritmos e ferramentas bem conhecidos, publicados, apresentados à comunidade global de criptografia, e adotados como padrão da indústria.
     20. A resistência dos algoritmos de criptografia deverá ser a mais alta possível, aprovada pelo CSO [Chief Security Officer / Chefe de Segurança] local dos CONTRATANTES, e em conformidade com os requisitos de negócios dos CONTRATANTES e com a legislação aplicável.
     21. Conexões que utilizem a Internet deverão ser protegidas utilizando tecnologias de criptografia, adotados como padrão de mercado.
     22. Deverão ser criptografados todos os dispositivos móveis e portáteis utilizados para prover o serviço os CONTRATANTES e que contenham dados confidenciais.
     23. Prover os CONTRATANTES uma lista com os nomes e funções dos funcionários que terão acesso aos Locais dos CONTRATANTES. Pessoas incluídas na lista acima referida deverão apresentar-se na recepção do Local dos CONTRATANTES, onde receberão um cartão de visitante ou crachá, que deverão portar de forma visível, durante todo o tempo de permanência nas instalações dos CONTRATANTES.
     24. Se, por qualquer motivo, uma pessoa não incluída na lista precise acessar o site, ele ou ela deverá ser registrado na recepção, mediante apresentação de sua identificação com foto, ou passaporte. A referida pessoa deverá ser acompanhada por um colaborador dos CONTRATANTES, em todos os momentos.
     25. Caso algum membro do pessoal da CONTRATADA, quer previamente autorizado através da lista ou não, necessite acessar áreas sensíveis (tais como salas de servidores, datacenters, armários de rede, etc.), este deverá ser acompanhado por um colaborador dos CONTRATANTES, em todos os momentos.
     26. Se a CONTRATADA necessitar acessar os Locais, fora dos horários de trabalho, os CONTRATANTES deverão informar à CONTRATADA as regras específicas a serem respeitadas.
     27. Designar uma pessoa como responsável pela proteção e descarte seguro dos meios de armazenamento. Caso qualquer mídia de armazenamento precise ser descartada, a CONTRATADA deverá desativá-la de maneira segura, de tal forma que os dados não possam ser recuperados a partir da mesma. A mídia deverá ser descartada utilizando uma terceira parte certificada para realizar descarte seguro, ou destruída fisicamente (após os dados haverem sido apagados) tornando-a completamente inoperante. A desativação / destruição de mídia requer a aprovação prévia dos CONTRATANTES e a posterior notificação por esta à CONTRATADA.
     28. Quando houver a ocorrência de qualquer incidente envolvendo os serviços contratados, execução do CONTRATO e os dados e/ou informações de clientes do CONTRATANTE (e/ou suas próprias informações), a CONTRATADA obriga-se a comunicar imediatamente o CONTRATANTE tomando de imediato todas as medidas que possam minimizar eventuais perdas e danos causados em razão do incidente, além de aplicar os melhores esforços para cessar o incidente com a maior brevidade possível.
  2. Visando a SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, caberá os CONTRATANTES:
     1. Verificar e controlar a qualquer tempo que os produtos fornecidos e/ou serviços prestados pela CONTRATADA estejam em conformidade com o CONTRATO.
     2. Comunicar à CONTRATADA as regras de segurança estabelecidas em conformidade com a legislação aplicável, bem como as regras de acesso.
     3. Autorizar antecipadamente, conforme sua conveniência, o uso de qualquer tipo de mídia de armazenamento, com exceção dos discos rígidos internos e fitas de backup. O uso de mídias de armazenamento removíveis e portáteis, tais como CDs, DVDs, drives USB, Flashdrives, etc., é estritamente proibido.
     4. Autorizar antecipadamente, conforme sua conveniência, todos os ativos de tecnologia da informação dos CONTRATANTES que devam deixar as instalações da CONTRATADA (por exemplo, para reparação). Todas as informações armazenadas no dispositivo deverão ser previamente removidas de forma segura. Se a remoção não for prática ou possível, a CONTRATADA será o responsável principal por proteger os ativos contra uso não autorizado, modificação, divulgação, ou destruição, acidental ou intencional.
     5. Previamente à remoção dos ativos das instalações dos CONTRATANTES, os controles de segurança a estabelecer deverão ser apresentados pelo CONTRATADA e aprovados pelos CONTRATANTES.
     6. Se os ativos tiverem de ser desativados ou descartados, as informações deverão ser destruídas de forma segura, e o processo de descarte deverá estar em conformidade com as leis e regulamentos locais.
  3. Visando a SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, disposições gerais:
     1. As auditorias poderão verificar, especialmente, mas não limitando, a: (i) desempenho e qualidade dos serviços prestados; (ii) o cumprimento das obrigações deste CONTRATO, inclusive os níveis de serviços dos mesmos; (iii) teste internos e externos para assegurar o cumprimento das obrigações de acordo com a legislação e o CONTRATO firmado entre as PARTES; e (iv) aplicação de testes internos de penetração na infraestrutura ou aplicativos hospedados.
     2. Independentemente das tarefas contidas diretamente na atividade de serviço de segurança, ou se o serviço incluir atividades de segurança, a CONTRATADA deverá assegurar que todas as atividades do Serviço atendam às Políticas de Segurança da Informação dos CONTRATANTES e às normas e diretrizes de segurança e arquitetura, tanto aquelas existentes no momento da assinatura, quanto àquelas que venham a ser lançadas no futuro.
     3. As atividades de segurança deverão proporcionar proteção contra o uso não autorizado, modificação, divulgação ou destruição, acidental ou intencional, para o patrimônio de dados corporativos, oferecendo trilhas de auditoria adequada, e em conformidade com as leis aplicáveis.
     4. O escopo das atividades de segurança deverá incluir (não se limitando a) os seguintes processos: antivírus, patches [correções] e atualizações, criptografia, configuração de novos usuários, redefinições de senhas, e exclusão ou modificação de contas de usuários.
     5. Qualquer mudança na configuração do ambiente de produção deverá obedecer ao procedimento de autorização. Quando a CONTRATADA for responsável pela configuração e/ou gestão de equipamentos, deverá informar os CONTRATANTES a configuração atual, as alterações propostas, o protocolo de testes, e os resultados dos testes. As alterações de configuração só poderão ser aplicadas após a notificação os CONTRATANTES e sua aprovação.
     6. Todo o desenvolvimento de software deverá incluir um teste de segurança, com a finalidade de evitar a injeção de código malicioso. O processo e os resultados dos testes de segurança da CONTRATADA deverão ser revelados os CONTRATANTES (por exemplo, testes das funções de autenticação, autorização e contabilização, revisões de código-fonte, e quaisquer outras atividades destinadas a validar a arquitetura de segurança)
     7. Desativar imediatamente a totalidade ou parte da funcionalidade do serviço, caso seja identificado um problema de segurança.
     8. A CONTRATADA deverá apresentar um documento da arquitetura proposta, que inclua um completo diagrama da rede do Ambiente dos CONTRATANTES, ilustrando a relação entre o Ambiente dos CONTRATANTES e quaisquer outras redes relevantes, com um fluxograma de dados completo, detalhando onde residem os dados dos CONTRATANTES, os aplicativos que os manipulam, e a segurança dos mesmos. Quaisquer alterações ou atualizações no modelo de comunicação de dados entre CONTRATADA e CONTRATANTES, mudanças significativas e atualizações nas configurações de segurança, deverão ser previamente comunicadas e aprovadas pelos CONTRATANTES.
     9. A rede que hospeda o aplicativo deverá ser fisicamente isolada [air-gapped] de qualquer outra rede ou cliente que a CONTRATADA possa ter.
     10. As instalações de desenvolvimento, testes e operacionais deverão ser isolados uma das outras. A CONTRATADA deverá cumprir as políticas dos CONTRATANTES para a transferência de software do ambiente de desenvolvimento para o ambiente de produção. Software em desenvolvimento e software operacional deverão ser executados em sistemas ou processadores de computador diferentes, e em domínios, diretórios e segmentos de rede diferentes. Compiladores, editores e outras ferramentas de desenvolvimento ou utilitários de sistema não deverão ser acessíveis a partir de ambientes produção.
     11. Qualquer administrador de sistemas com acesso ao ambiente de desenvolvimento não deverá ter acesso ao ambiente de produção, sem autorização dos CONTRATANTES
     12. A nenhum desenvolvedor deverá ser concedido acesso ao ambiente de produção. Qualquer exceção ocasionada por uma alteração de emergência deverá ser aprovada pelos CONTRATANTES, notificada e devidamente documentada.
     13. O ambiente de testes deverá emular o ambiente operacional do sistema, tanto quanto possível.
     14. Os dados de testes deverão ser protegidos e controlados em conformidade com as políticas dos CONTRATANTES. O Fornecedor não está autorizado a utilizar dados reais ou dados de produção, para testes. Caso se tornem necessárias quaisquer cópias dos dados de produção, cada cópia deverá ser previamente autorizada pelos CONTRATANTES, registrada, e devidamente sanitizada [depurada] / codificada. O processo a ser usado para sanitização e/ou codificação dos dados deverá ser previamente aprovado pelos CONTRATANTES. Logo que os testes sejam concluídos, os dados deverão ser removidos com segurança, do ambiente de testes.
     15. Para todos os ambientes, a CONTRATADA deverá revelar como, e em que medida, os hosts e servidores que compõem a infraestrutura dos CONTRATANTES foram reforçados contra-ataques. A CONTRATADA deverá fornecer uma lista de patches atuais nos hosts, incluindo patches do Sistema Operacional host, de servidores web, de bancos de dados, e de qualquer outro aplicativo material, bem como informações sobre como e quando os patches de segurança serão aplicados. Em caso de dispositivos de rede, laptops e desktops, os CONTRATANTES poderão exigir estas ou quaisquer outras informações. A CONTRATADA deverá revelar os seus processos para monitoramento da integridade e disponibilidade desses hosts.
     16. A CONTRATADA deverá atender à política de senhas dos CONTRATANTES, para a infraestrutura dos CONTRATANTES (incluindo Sistema Operacional, Bancos de dados, e dispositivos de rede que suportem o serviço), incluindo comprimento mínimo de senhas, diretrizes de geração de senhas, e idade de senhas. Contas de usuário e/ou senhas compartilhadas são proibidas. A CONTRATADA deverá revelar o método utilizado para autenticar usuários.
     17. Deverá ser definido um procedimento de acesso de emergência, para o acesso à infraestrutura dos CONTRATANTES. Este processo precisa ser aprovado pelos CONTRATANTES.
     18. A CONTRATADA deverá fornecer informações sobre a geração, manutenção e processo de encerramento de contas, para "contas especiais" (de administração, de serviço, de monitoramento e de manutenção), bem como para contas de usuários. Esta informação deverá abranger a criação de contas, informação de contas e senhas para usuários finais, e revogação de contas.
     19. A CONTRATADA deverá fornecer informações sobre a sua política de logs, incluindo as configurações de logs implementadas, e procedimento de revisão.
     20. Assim que o serviço prestado termine (vencimento do contrato), a CONTRATADA deverá entregar duas cópias das informações dos CONTRATANTES e realizar de forma segura a destruição das informações armazenadas. O acesso deverá ser imediatamente revogado, e a CONTRATADA não será mais autorizado a acessar o patrimônio de informações dos CONTRATANTES.
     21. A CONTRATADA deverá revelar a forma pela qual irá autenticar os usuários (por exemplo, LDAP, Netegrity, Certificados de Cliente).
     22. A CONTRATADA deverá fornecer informações sobre a sua política de senhas para a infraestrutura de aplicativos dos CONTRATANTES, incluindo comprimento mínimo de senhas, diretrizes de geração de senhas, e a frequência com que as senhas serão alteradas.
     23. A CONTRATADA deverá revelar a forma pela qual protege as senhas, quando armazenadas e transmitidas dentro da infraestrutura de aplicativos dos CONTRATANTES, e a forma pela qual destrói as informações, quando não tenham mais utilidade.
     24. A CONTRATADA poderá ser obrigada a revelar os arquivos de configuração específicos, para qualquer sistema associado às funções de suporte (tais como mecanismos de busca ou bases de dados) e detalhes técnicos (linguagens de programação, etc.) sobre o(s) aplicativo(s).
     25. O CONTRATANTE deverá deter o poder de decisão final, a respeito de quem estará autorizado a entrar em qualquer ambiente físico fechado e acessar o patrimônio de Tecnologia da Informação dos CONTRATANTES. A CONTRATADA deverá revelar a lista do pessoal autorizado a acessar o ambiente de hospedagem do patrimônio de Tecnologia da Informação dos CONTRATANTES. Todos os controles de segurança física deverão ser verificados regularmente.
     26. O procedimento de autorização para o processo de colocação em produção deverá respeitar as políticas e procedimentos de tecnologia da informação dos CONTRATANTES. Os Testes de Aceitação do Usuário (que serão responsabilidade e prerrogativa dos CONTRATANTES, independentemente do suporte necessário para realizar estas tarefas) deverão ser realizados antes de qualquer mudança na produção.
     27. O acesso ao código-fonte de programas e itens associados (tais como projetos, especificações, planos de verificação e planos de validação) deverá ser estritamente controlado. Bibliotecas de programas-fonte não deverão ser mantidas em sistemas em operação, e qualquer exceção a esta regra deverá ser aprovada pelos CONTRATANTES. Todas as atualizações de bibliotecas de programas-fonte e itens associados, bem como a emissão de fontes de programas para os programadores, deverão ser executadas somente após a devida autorização haver sido recebida.
     28. A CONTRATADA deverá gerenciar todas as medidas necessárias para assegurar a continuidade do serviço, em conformidade com o SLA [Service Level Agreement / Acordo de Níveis de Serviço] definido, incluindo a aplicação das atualizações e "patches" [correções] necessárias para hardware e software, conforme recomendação de cada Fornecedor de Tecnologia.
     29. A CONTRATADA deverá oferecer regularmente as recomendações necessárias para garantir a compatibilidade com as últimas versões de software, hardware, e software distribuído comercialmente, à medida que tais versões sejam autorizadas no âmbito dos CONTRATANTES e executar as atividades recomendadas, tão logo seja possível, após obtida a aprovação dos CONTRATANTES.
     30. O serviço incluirá gestão de backup e restauração: designadamente, um serviço de planejamento, implantação e testes dos procedimentos de recuperação (incluindo login pelos usuários finais) necessários para restabelecer a funcionalidade do Serviço, Sistema Operacional do sistema, bancos de dados, aplicativos, e dados dos usuários, em caso de uma falha.
     31. Gerenciar todas as medidas necessárias para assegurar a continuidade do serviço objeto deste CONTRATO.
     32. A CONTRATADA deverá informar regularmente as recomendações necessárias para garantir a compatibilidade com as últimas versões de software, hardware, e software distribuído comercialmente, à medida que tais atualizações das versões sejam autorizadas por escrito pelos CONTRATANTES, a CONTRATADA deverá executar as atividades recomendadas, passando os documentos trocados pelas PARTES, em razão do disposto neste item serão parte integrante do CONTRATO.
     33. O Manual de Desenvolvimento Seguro, Anexo II deste Termo Aditivo, poderá ser, a critério dos CONTRATANTES, atualizado de tempos em tempos. Havendo atualizações, no momento da solicitação de proposta comercial, os CONTRATANTES disponibilizarão à CONTRATADA a última versão do mencionado guia.
     34. Eventuais manutenções, aperfeiçoamentos, atualizações e/ou modificações cuja execução seja necessária para garantir que os serviços de desenvolvimento/manutenção estejam em conformidade com o Manual de Desenvolvimento Seguro e, ainda, com a legislação aplicável e/ou às demais normas expedidas por qualquer autoridade governamental competente, serão realizados pela CONTRATADA, sem qualquer ônus os CONTRATANTES. A responsabilidade da CONTRATADA pelo cumprimento das normas bem como da legislação aplicável vigorará por tempo indeterminado.
     35. A CONTRATADA concorda que: (a) deverá entregar os CONTRATANTES, além do Código-Fonte, a Documentação referente a cada desenvolvimento.
     36. A CONTRATADA concorda que: (b) Os Sistemas Aplicativos, incluindo seus programas, aperfeiçoamentos, adaptações, correções e demais funcionalidades desenvolvidas pela CONTRATADA, sob encomenda dos CONTRATANTES, em decorrência do Contrato, assim como a respectiva Documentação são de propriedade intelectual total e definitiva dos CONTRATANTES.
     37. A CONTRATADA concorda que: (c) Os CONTRATANTES é a única legitimada a promover qualquer registro relacionado aos dados, informações, relatórios ou quaisquer outros documentos criados pela CONTRATADA no cumprimento do objeto do Contrato, podendo realizar tais registros da maneira que julgar conveniente, para resguardar ou salvaguardar seus direitos de exclusiva proprietária;
     38. A CONTRATADA concorda que: (d) A CONTRATADA, desde já, compromete-se a fornecer para os CONTRATANTES toda e qualquer informação ou documento necessário para a realização dos registros mencionados no item (b) acima;
     39. A CONTRATADA concorda que: (e) A CONTRATADA somente poderá fazer uso de qualquer Material Pré-Existente para a prestação dos serviços, se obtiver prévia autorização por escrito dos CONTRATANTES. Caso os CONTRATANTES expressamente autorize a utilização de Material Pré-Existente para o desenvolvimento de um determinado Sistema Aplicativo, a CONTRATADA deverá ceder os CONTRATANTES, o direito perpétuo de utilização de referido Material Pré-Existente que não possa ser obtido/licenciado diretamente pelos CONTRATANTES e que seja necessário à absorção da tecnologia e à compilação dos Sistemas Aplicativos desenvolvidos sob o Contrato.

8.5 A CONTRATADA se compromete a conhecer e obedecer a todas as normas, padrões, processos e procedimentos do CONTRATANTE.

8.5.1 Manter consistentes e atualizados todos os artefatos produzidos e/ou alterados durante a execução dos serviços contratados.

8.5.2 Tomar ciência das metodologias, procedimentos e normas internas, padrões, soluções tecnológicas e recomendações de boas práticas para desenvolvimento e segurança da informação em uso nas instalações do CONTRATANTE.

8.5.3 Garantir que todas as entregas efetuadas estejam compatíveis e totalmente aderentes aos padrões, produtos e versões utilizados pelo CONTRATANTE, cabendo a este tomar ciência e autorizar o uso de ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso nos ambientes do CONTRATANTE.

8.5.4 Cabe à CONTRATANTE atualização da documentação das APIs, no âmbito das integrações - processo de criação e adequação das rotinas (APIs) de consumo, transformação e exposição de dados para o(s) sistema(s) inseridos no contexto deste Termo de Referência,

8.5.5 A atualização da documentação das APIs envolve:

a. Elaborar o plano de integração;

b. Documentar as necessidades e interfaces de integração entre o(s) sistema(s) inseridos no contexto deste Termo de Referência e os sistemas legados;

c. Desenvolver e implementar as integrações;

d. Documentar as rotinas e desenvolvimento das integrações;

e. Testar as integrações;

f. Realizar a transição das rotinas de integração para ambiente de produção.

8.5.6 Outras atividades de integração, além do seu desenvolvimento (por exemplo, elaboração de documentos e suas atualizações), não acarretará cobranças adicionais. Os custos destas ações devem estar embutidos nas horas do contrato. remuneração do desenvolvimento das integrações que será realizada em pontos de função.

8.5.7 Quanto à preparação para entrada das melhorias em produção, caberá à CONTRATADA as seguintes atividades:

a. Elaborar o Plano de Contingência, em conjunto com o CONTRATANTE;

 b. Realizar a reuniões de Go/NoGo junto com o CONTRATANTE;

c. Ajustar possíveis inconsistências no sistema;

d. Elaborar a documentação de final.

1. **DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DOS DADOS, E DA PROPRIEDADE**

9.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse das CONTRATANTES ou de terceiros de que tomar conhecimento, em razão da execução do Contrato, devendo respeitar as atividades de tratamento de dados, entre outras informações pertinentes, incorrendo sobre as penas pela violação estabelecidas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, nº 13.709/2018.

9.2.   A contratação implica em necessidade de cessão de direitos autorais dos produtos entregues. Sendo assim, todos os produtos desenvolvidos pela CONTRATADA deverão ser entregues às CONTRATANTES, que terão o direito de propriedade sobre estes produtos, sendo vedada qualquer comercialização por parte da CONTRATADA.

9.3.   Os CONTRATANTES, para todos os efeitos da aplicação da Lei nº 9.609/98, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador, e regulamentos correlatos, é o único proprietário dos produtos entregues pela CONTRATADA.

9.4.   Será permitido, exclusivamente as CONTRATANTES, a qualquer tempo, distribuir, alterar e utilizar os produtos sem limitações de licenças restritivas.

9.5.   Os CONTRATANTES terão o direito de propriedade intelectual dos produtos, bem como dos artefatos e códigos-fonte gerados, de forma permanente.

1. **DAS CONDIÇÕES BÁSICAS DE PROTEÇÃO DE DADOS – LGPD**

10.1 Para esta contratação, nos termos da Lei 13.709/18, considera-se dado pessoal toda informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável e considera-se dado pessoal sensível todo dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

10.2 Caso as partes tenham acesso ou realizem o tratamento de dados pessoais e sensíveis de colaboradores ou de terceiros, no âmbito da presente contratação, deverá(ão) obedecer às regras de proteção de dados previstas na Lei 13.709/18, aplicando-se a esta cláusula suas definições e conceitos.

10.3 Para fins desta contratação, os CONTRATANTES serão considerado os “controladores” - pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais; e a CONTRATADA será considerada a “operadora” - pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador; em relação aos Dados Pessoais e sensíveis obtidos no âmbito da execução do objeto;

10.4 A CONTRATADA será responsável por quaisquer reclamações, judiciais ou extrajudiciais, feitas por titulares dos dados pessoais ou solicitações ou questionamentos feitos por qualquer autoridade competente, decorrentes do descumprimento da LGPD, das orientações dos CONTRATANTES e da violação das cláusulas do contrato, quanto ao tratamento dos Dados Pessoais e sensíveis obtidos e em decorrência da execução do objeto, a qualquer tempo, devendo manter os CONTRATANTES isentos de toda e qualquer responsabilidade relativa e/ou decorrente de tais reclamações e/ou ações.

10.5 As obrigações de proteção dos Dados Pessoais obtidos em decorrência do CONTRATO a ser celebrado vigoram a partir da data de sua assinatura e perdurarão enquanto as informações permanecerem sobre o poder da CONTRATADA, mesmo que após o término da vigência do contrato.

10.6 Em qualquer hipótese a CONTRATADA deverá, em relação aos dados pessoais obtidos no âmbito da contratação:

10.6.1 Agir somente de acordo com as instruções dos CONTRATANTES e com o previsto no contrato, além de cumprir prontamente com toda e qualquer instrução ou solicitação dos CONTRATANTES, a qualquer tempo;

10.6.2 Informar quando solicitado pelos CONTRATANTES quais dados pessoais foram coletados, as formas de tratamento utilizadas e quais as medidas de proteção adotadas, bem como o local de armazenamento desses dados;

10.6.3 Abster-se de tratar, processar, utilizar, compartilhar e divulgar os dados pessoais para qualquer outra finalidade que não a prevista no contrato;

10.6.4 Não revelar ou divulgar os dados pessoais a qualquer empregado, subcontratado ou empresa afiliada da CONTRATADA ou qualquer terceiro, exceto mediante consentimento prévio e por escrito dos CONTRATANTES ou conforme possa ser exigido pela legislação aplicável;

10.6.5 Nos casos em que for necessária a obtenção de consentimento para tratamento dos dados, providenciar a sua obtenção conforme orientação dos CONTRATANTES e providenciar o seu registro de forma segura durante a vigência do contrato e por no mínimo cinco anos após expirada sua vigência ou sua rescisão;

10.6.6 Implementar todas as medidas técnicas preventivas e corretivas necessárias ou apropriadas para proteger a segurança e sigilo dos Dados Pessoais obtidos em decorrência do contrato, responsabilizando-se por qualquer destruição, perda acidental ou ilegal, alteração, divulgação, acesso ou processamento não autorizados;

10.6.7 Notificar os CONTRATANTES de qualquer solicitação feita por qualquer titular de dados pessoais e/ou qualquer outro órgão competente, adquiridos em decorrência do contrato;

10.6.8 Caso os CONTRATANTES optem expressamente por não responderem diretamente a solicitação, caberá à CONTRATADA atender à solicitação, cumprindo estritamente com o previsto a legislação aplicável e as orientações dos CONTRATANTES.

10.7 A CONTRATADA deverá assegurar que os seus colaboradores ou terceiros a ele(s) vinculados que irão promover o tratamento de dados ou ter acesso a eles, estejam sujeitas a dever de confidencialidade mediante termo por escrito.

10.8 A CONTRATADA deverá auxiliar os CONTRATANTES no que diz respeito à requisições de informações realizadas pela autoridade pública competente, à segurança dos dados, à notificação de incidentes de privacidade, avaliações de impacto de proteção de dados e no atendimento a eventuais demandas dos titulares dos dados.

10.9 A CONTRATADA deverá eliminar e/ou devolver ao final da vigência do contrato e/ou em outro momento por determinação dos CONTRATANTES ou dos seus titulares, os dados pessoais obtidos para execução do contrato.

10.10. A CONTRATADA deverá disponibilizar para os CONTRATANTES todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento de suas obrigações e se submeter a auditorias e inspeções conduzidas pelos CONTRATANTES ou que por estes indicar.

1. **DO PAGAMENTO**

11.1. A CONTRATADA somente deverá emitir e enviar as Notas Fiscais para o devido pagamento, após a formalização do documento de aceite formal final de entrega das Ordens de Serviço (OS) pelas CONTRATANTES.

11.1.1. A CONTRATADA deverá emitir Notas Fiscais em nome da CONTRATANTE que demandou o serviço.

11.2. Os valores para pagamento à CONTRATADA, que irão constar da Nota Fiscal de serviços, deverão atender ao disposto no tópico 4 deste Termo de Referência.

11.3. O pagamento dar-se-á no dia 22 (vinte e dois) do mês subsequente após a formalização do Termo de Aceite Formal Final de entrega das Ordens de Serviço (OS) pelas CONTRATANTES e caberá à CONTRATADA apresentar a Nota Fiscal correspondente às horas efetivamente executadas, para as conferências e os atestados de recebimento pela área solicitante com 10 (dez) dias de antecedência.

11.4. As multas decorrentes da apuração dos Índices de Níveis de Serviço serão aplicadas, como glosa, sobre o próximo pagamento a ser feito à CONTRATADA.

11.5. Caso o valor apurado das multas seja superior ao valor do próximo pagamento a ser feito à CONTRATADA, o saldo restante será glosado no pagamento posterior e assim por diante.

1. **DAS DESPESAS DE DESLOCAMENTOS**

12.1.   Somente serão de responsabilidade das CONTRATANTES as despesas de deslocamento de profissionais da CONTRATADA, referentes ao objeto do contrato, quando em viagens para destinos fora da sede da CONTRATADA ou fora da sede das CONTRATANTES, em Brasília/DF. As referidas despesas deverão ser previamente autorizadas pelas CONTRATANTES e serão limitadas ao que se segue:

a. Fornecimento das passagens aéreas em classe econômica e tarifa promocional; e

b. Pagamento de ajuda de custo por dia de viagem, que terá como referência os valores e critérios aplicados aos técnicos das CONTRATANTES, para as despesas com hospedagem e alimentação.

1. **DA MODALIDADE E TIPO DA LICITAÇÃO**

13.1. A licitação será realizada na modalidade Pregão, com julgamento pelo tipo de “Menor Preço”, atendidas às especificações e características técnicas exigidas no presente Termo de Referência, visto que se trata da contratação de serviços baseados em padrões de desempenho e qualidade definidos neste Termo de Referência, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los, caracterizando-se como “técnico especializado”.

1. **DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DE HABILITAÇÃO E ATESTADOS**

14.1. Comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, por meio da apresentação de 01 (um) ou mais atestados fornecidos por pessoa jurídica, de direito público ou privado, no qual conste a prestação de serviço e/ou a realização de fornecimento, comprovando a execução dos serviços de manutenção e suporte para as soluções do Dynamics 365 (CRM, Marketing, Power Platform, Power Apps e Power Automate), no mínimo, 1.560 horas. O atestado deve ser datado e assinado e deverá conter informações que permitam a identificação correta do contratante e do prestador do serviço, tais como:

a. Nome, CNPJ e endereço completo do emitente da certidão;

b. Nome da empresa que prestou o serviço ao emitente;

c. Data de emissão do atestado ou da certidão;

c. Assinatura e identificação do signatário (nome, cargo ou função que exerce junto à emitente).

14.2. A Licitante deverá demonstrar habilidades técnicas em produtos ou tecnologias da Microsoft de Cloud Business Applications - Customer Engagement, apresentar os Certificados de Capacidade Técnico-Operacional, fornecidos pelo fabricante Microsoft Informática Ltda, de forma digital, comprovando competência no produto Microsoft Silver ou Gold Cloud Customer Relationship Management.

14.3. A Licitante deverá comprovar que possui profissionais com as certificações disponibilizadas pela Microsoft:

Exame MB-210: Microsoft Dynamics 365 Sales (Consultor Funcional)

Exame MB-220: Microsoft Dynamics 365 Marketing (Consultor Funcional)

Exame MB-230: Microsoft Dynamics 365 Customer Service (Consultor Funcional)

Exame MB-200: Microsoft Power Platform + Dynamics 365 Core (Consultor Funcional)

Exame PL-600: Microsoft Power Platform Solution Architect (Desenvolvedor), podendo ser o expirado em Junho/2022 ou similar.

14.4. A Comissão Permanente de Licitação (CPL) se reserva o direito de promover diligências através de contatos com o cliente, para certificar-se da exatidão das informações constantes dos atestados e/ou certificados apresentados pelas licitantes.

14.5. Qualquer informação inexata ou inverídica apurada pela CPL, constante dos documentos de capacitação técnica, implicará na inabilitação da respectiva licitante.

1. **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

15.1. Cumprir o objeto contratado nos termos e condições constantes do Contrato, do Edital e seus anexos, bem como da respectiva proposta de preços da CONTRATADA, cabendo-lhe ainda a coordenação dos serviços, responsabilizando-se, legal, administrativa e tecnicamente pelos mesmos.

15.2. Cumprir os prazos do cronograma de execução e/ou entrega dos serviços e definidos neste TR, no contrato e nas ordens de serviço demandadas.

15.3. Cientificar, imediatamente e por escrito, as CONTRATANTES, qualquer anormalidade que verificar durante a execução dos serviços e/ou fornecimentos.

15.4. Prestar esclarecimentos, imediatamente e por escrito, às CONTRATANTES, sempre que por estas solicitados.

15.5. Apresentar no ato da assinatura do contrato a equipe técnica que deverá compor pelos seguintes profissionais:

|  |  |
| --- | --- |
| Analista Especialista em Ambiente (infraestrutura) Dynamics CRM 365 | Mínimo 1 profissional |
| Analista Especialista em Soluções Nativas no Dynamics CRM 365 | Mínimo 1 profissional |
| Desenvolvedor .NET com especialidade no Dynamics CRM 365 | Mínimo 1 profissional |
| Consultor Funcional em Dynamics CRM 365 | Mínimo 1 profissional |

15.6. A equipe técnica ficará responsável pelo objeto desta licitação, e ainda:

15.6.1. Apresentar o Currículo Vitae – (CV) de cada profissional da equipe técnica de trabalho que participará da prestação dos serviços.

15.6.2. Cada profissional deverá comprovar que possui as certificações correspondentes à função, por meio da URL, transcript ID e access code disponibilizado pela Microsoft.

15.6.3. A CONTRATADA será responsável pela execução do objeto, com as seguintes responsabilidades:

a. Executar a gestão geral do contrato por parte da CONTRATADA, com a visão de todas as Ordens de Serviço, objetivando garantir a execução dos serviços dentro dos prazos e acordos estabelecidos e atendendo todos os requisitos;

b. Responder, perante os CONTRATANTES, pela execução técnica das Ordens de Serviço;

c. Participar periodicamente, a critério dos CONTRATANTES, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes às Ordens de Serviço em execução, em ambiente de interesse dos CONTRATANTES;

d. Levar para as reuniões periódicas de acompanhamento, as situações não resolvidas em nível de gerência das Ordens de Serviço;

e. Disponibilizar, quando solicitado pelos CONTRATANTES, num prazo máximo de 48 horas corridas, toda a documentação histórica e presente do contrato, incluindo ordens de serviço já executadas, resumo de pagamentos efetuados, termos de aceite assinados, cópias de notas fiscais e relatórios de acompanhamento do contrato.

15.6.4. A CONTRATADA deverá comprovar o vínculo societário, empregatício ou contratual dos profissionais que integram a Equipe Técnica por ela indicada, mediante a apresentação de um dos seguintes documentos:

a. Caso o profissional seja regido pelo regime de CLT: cópia autenticada do “Contrato de Trabalho” ou da Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS, que comprove o vínculo empregatício com a CONTRATADA;

b. Caso o profissional seja sócio da CONTRATADA ou de suas controladas: cópia autenticada do contrato social ou estatuto que comprove a condição de sócio;

c. Caso o profissional tenha contrato de Prestação de Serviços com a CONTRATADA: cópia autenticada do contrato, cujo prazo de vigência abranja, no mínimo, o período de prestação dos serviços aos CONTRATANTES.

15.6.5. A não apresentação da equipe técnica, no prazo previsto no item 13.5, caracterizará inexecução contratual, implicando na aplicação das penalidades previstas no contrato.

15.7. Os serviços descritos neste Termo de Referência devem ser executados diretamente pela futura contratada, não podendo ser subempreitados, cedidos ou sublocados.

1. **OBRIGAÇÕES DAS CONTRATANTES**

16.1. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência.

16.2. Fornecer e colocar à disposição da CONTRATADA todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução dos serviços e/ou fornecimentos.

16.3. Informar à CONTRATADA, por escrito, as razões que motivaram eventual rejeição dos serviços e/ou fornecimentos contratados.

16.4. Notificar, formal e tempestivamente a CONTRATADA sobre as irregularidades observadas no cumprimento do contrato.

1. **DA PROPOSTA DE PREÇO**

17.1. A proposta de preço deve ser apresentada conforme definido na tabela a seguir:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objeto** | **Unidade** | **Quantidade de Horas** | **Valor Estimado Unitário** | **Valor Estimado Total** |
| Execução de serviços de Suporte na operação da ferramenta, Manutenção, Manutenção Corretiva, Manutenção Adaptativa e Manutenção Evolutiva ou Normativa, e Treinamento nas soluções do Dynamics 365 e Power Platform. | Horas | 3.120 | R$ 192,50 | R$ 600.600,00 |

17.2. Nos preços apresentados devem estar inclusos todos os custos decorrentes da prestação dos serviços, objeto deste Termo de Referência, bem como todos os tributos e encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais, além de seguros, fretes, deslocamentos de pessoal e de bens para Brasília/DF, se houverem, e quaisquer outros custos que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

1. **GESTÃO DO CONTRATO**

18.1. A gestão do contrato será realizada pela Diretoria de Comunicação da CNI.

1. **DAS FONTES DE RECURSOS**

19.1. As despesas decorrentes da contratação do presente objeto correrão por conta das verbas orçamentárias identificadas a seguir:

CNI-SESI-SENAI-IEL

Código e Nome da Unidade: 05.04.02.02 – Gerência Executiva de Relações Públicas

Código e Nome do Centro de Responsabilidade: 21.3.07.03.01.01.17 - Sistematização e gestão das informações de clientes - CRM

1. **DO PRAZO DE VIGÊNCIA**

20.1. O prazo de vigência será de 12 (doze) meses, contados da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado, mediante termo aditivo celebrado entre as partes.

1. **DOS ANEXOS**

21.1. São anexos a este Termo de Referência:

Anexo I: Modelo de Ordem de Serviço (OS)

Anexo II: Manual de Desenvolvimento Seguro

Brasília, de outubro de 2021.

**ANEXO I-A**

**MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ordem de Serviço** | |
| Número da OS: |  |
| Data: |  |
| Número do Contrato: |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Solicitante** | |
| Nome / Telefone / Email: |  |
| Área Demandante: |  |
| Sistema: |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Especificação do Serviço** | |
| Tipo de Serviço | **Caráter Emergencial**  (   ) Manutenção      Nível de Criticidade:  (  ) ALTO   (  ) MÉDIO   (  ) BAIXO  (   ) Suporte             Nível de Criticidade:  (  ) ALTO   (  ) MÉDIO   (  ) BAIXO    **Caráter Convencional**  (   ) Adaptação  (   ) Evolução    \* Deve ser escolhido somente um tipo de serviço |
| Descrição da Demanda |  |
| Produtos a Serem Entregues |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Análise da Contratada** | |
| Data de Previsão de Início: |  |
| Data de Previsão de Término: |  |
| Quantidade de horas necessárias à execução do serviço (se for o caso): |  |
| Valor Estimado (R$): |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Responsável da Contratada pela análise** | |
| Nome |  |
| Data |  |
| Cargo |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Autorização das CONTRATANTES para a Realização do Serviço** | |
| Nome |  |
| Data |  |
| Cargo |  |

**OBS**.: Este modelo poderá ser alterado ou substituído a qualquer tempo, a critério das CONTRATANTES, sempre que necessária a sua adequação ou outro formulário mais adequado seja adotado.

**ANEXO I-B**

**MANUAL DE DESENVOLVIMENTO SEGURO**

**(arquivo em PDF)**

**ANEXO II**

**ANEXO II - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**

(Preferencialmente em papel timbrado da empresa)

**Ao Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – Departamento Nacional – SENAI/DN**

**SBN Quadra 1 – Bloco C - Ed. Roberto Simonsen – 2º andar – CEP. 70040-903 – Brasília – DF**

Referência: **Pregão Eletrônico nº 32/2021**

Pela presente, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (razão social da proponente)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ e inscrição estadual nº \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, estabelecida no(a) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, ciente e de acordo com todas as especificações e condições do Edital e seus Anexos relativos ao Pregão em referência, vem, por intermédio do seu representante legal ao final assinado, propor os preços abaixo descritos:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objeto** | **Unidade** | **Quantidade de Horas** | **Valor Estimado Unitário** | **Valor**  **Estimado**  **Total** |
| Execução de serviços de Suporte na operação da ferramenta, Manutenção, Manutenção Corretiva, Manutenção Adaptativa e Manutenção Evolutiva ou Normativa, e Treinamento nas soluções do Dynamics 365 e Power Platform. | Horas | 3.120 | R$ | R$ |

**Valor Estimado Total: R$\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ( VALOR POR EXTENSO ).**

1) Esta proposta é válida por 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

2) Os preços apresentados estão inclusos todos os custos decorrentes da prestação dos serviços, objeto deste Termo de Referência, bem como todos os tributos e encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais, além de seguros, fretes, deslocamentos de pessoal e de bens para Brasília/DF, se houverem, e quaisquer outros custos que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

3) Declaramos, para todos os fins, que concordamos integralmente com as condições estabelecidas no edital e seus anexos.

4) Os dados da nossa empresa são:

a) Razão Social: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

b) CNPJ (MF) nº: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

c) Representante (s) legal (is) com poderes para assinar o contrato: \_\_\_\_\_\_\_;

d) CPF: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ RG: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_-\_\_\_\_\_;

e) Inscrição Estadual nº: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

f) Endereço: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

g) Fone: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

h) CEP: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

i) Cidade:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Estado: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

j) Banco:\_\_\_\_\_\_\_\_Conta Corrente:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Agência:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

k) Contato: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Fone/Ramal: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

Local e data

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Assinatura do Representante Legal

**ANEXO III – MINUTA DO CONTRATO**

**CONTRATO QUE CELEBRAM ENTRE SI A CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA (CNI), SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – DEPARTAMENTO NACIONAL (SESI/DN), SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – DEPARTAMENTO NACIONAL (SENAI/DN), O INSTITUTO EUVALDO LODI – NÚCLEO CENTAL (IEL/NC) E A EMPRESA XXXXXXXXXX.**

PROCESSO PRO-03515/2021 - SC nº 049183.

**CONTRATANTES**

* **CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA - CNI**, com endereço no SBN, Quadra 01, Bloco C, Edifício Roberto Simonsen, Asa Norte, Brasília-DF, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 33.665.126/0001-34.
* **SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA - DEPARTAMENTO NACIONAL - SESI/DN**, com endereço no SBN, Quadra 01, Bloco C, Edifício Roberto Simonsen, Asa Norte, Brasília-DF, inscrito no CNPJ/MF sob o nº. 33.641.358/0001-52.
* **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - DEPARTAMENTO NACIONAL - SENAI-DN**, com endereço no SBN, Quadra 01, Bloco C, Edifício Roberto Simonsen, Asa Norte, Brasília-DF, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 33.564.543/0001-90.
* **INSTITUTO EUVALDO LODI - NÚCLEO CENTRAL**, com endereço no SBN, Quadra 1, Bloco C, Edifício Roberto Simonsen, 6º andar, na cidade de Brasília (DF), inscrito no CNPJ/MF sob o nº 33.938.861/0001-74.

Neste ato representados pelo (cargo), (nome), portador do RG nº \_\_\_\_\_\_\_\_\_, emitido pela \_\_\_\_\_\_\_ e inscrito no CPF/MF sob o nº \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**CONTRATADA**

**EMPRESA** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_, bairro \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, na cidade de\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (UF), CEP\_\_\_\_\_\_\_, fone \_\_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, inscrição estadual nº \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, neste ato representada por \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, cargo/função \_\_\_\_\_\_\_, portador do RG nº\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ e CPF nº \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

As partes acima identificadas, por intermédio de processo licitatório na modalidade Pregão Eletrônico nº 32/2021, do Tipo Menor Preço Global, devidamente autorizado pelo **Processo PRO - 03515/2021**, regido pelo Edital de Licitação referenciado e seus Anexos, pelo Regulamento de Licitações e Contratos do SENAI, publicado no DOU de 16/9/1998, com as alterações publicadas em 26/10/2001, 11/11/2002, 24/2/2006 e 11/5/2011 e 23/12/2011, pela proposta da **CONTRATADA** que foi apresentada no mencionado certame, resolvem celebrar o presente Contrato, nas cláusulas e condições que se seguem:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

**1.1**. Contratação de empresa para a prestação de serviços técnicos especializados, sob demanda, em suporte e manutenção das soluções do Dynamics 365 (CRM, Marketing, Power Platform, Power Apps e Power Automate), e suas integrações, a fim de mantê-la aderente às necessidades e processos corporativos de relacionamento com clientes e públicos de interesse das Entidades Nacionais - CNI, SESI, SENAI e IEL, nos termos do Edital do Pregão Eletrônico nº 32/2021.

**CLÁUSULA SEGUNDA - DO DETALHAMENTO E ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO**

**2.1.** A execução dos serviços será realizada conforme a seguinte tabela referencial:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Objeto** | **Unidade** | **Quantitativo mínimo de contratação** | **Estimativa máxima de contratação** |
| Execução de serviços de Suporte na operação da ferramenta, Manutenção, Manutenção Corretiva, Manutenção Adaptativa e Manutenção Evolutiva ou Normativa e Treinamento nas soluções do Dynamics 365 (CRM, Marketing, Power Platform, Power Apps e Power Automate). | Horas | 2.340 | 3.120 |

**2.2.** O objeto abarca a contratação de um banco de até 3.120 horas para atividades de manutenção para alteração da aplicação para correção de erros detectados, a eliminação de falhas que causem a interrupção de alguma funcionalidade e desenvolvimento de itens não previstos neste documento e atividades de suporte, que consiste na elucidação de dúvidas de quaisquer naturezas, fornecimento de informações e entre outros necessários. Abrange também a criação ou mudanças de relatórios, extração de dados, migração de dados, cargas de dados, integração de dados e sistemas, criação de Web Services para integrar sistemas e disponibilizar informações e melhoria nas consultas utilizadas na ferramenta.

**2.1.** Este item não considera ordens de serviço suportadas pelo prazo de garantia das entregas, previstas no termo de referência desta contratação.

**2.2.** As horas dispostas nesse banco já estão incluídas na tabela de horas relacionadas à manutenção.

**2.3.** A prestação dos serviços será atrelada à entrega dos produtos mediante a definição de pacotes de trabalho, que serão formalizados por meio de Ordens de Serviço (OS) e aferidos com base em Acordos de Nível de Serviço (ANS), constantes no Edital do Pregão Eletrônico nº 32/2021.

**2.4.** A CONTRATADA deverá cumprir, rigorosamente, os Prazos e Acordos de Níveis de Serviços determinados no item 6 e subitens de Termo de Referência, Anexo I do Edital do Pregão Eletrônico nº 32/2021.

**2.5.** Os serviços a serem realizados pela contratada compreendem:

a. **Suporte na operação da ferramenta:** serviços necessários para elucidação de dúvidas de quaisquer naturezas, fornecimento de informações, necessários para o pleno funcionamento e operação da ferramenta.

b. **Manutenção:** todas as ações e intervenções necessárias para assegurar o pleno funcionamento da ferramenta.

c. **Manutenção Corretiva:** comtempla: i) análise e correção de falhas, bugs, erros, não conformidades, problemas e defeitos de sistemas (sejam eles funcionais ou não funcionais - indisponibilidades, lentidões, etc), abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou mau funcionamento do sistema; ii) apuração especial que é a execução de serviços para corrigir problemas de dados incorretos na base do sistema, atualização de dados, extração de dados em arquivos ou planilhas, geração de consulta ou scripts que não demandem programação de código; e iii) quaisquer desvios em relação aos requisitos aprovados pelo CONTRATANTE.

d. **Manutenção Adaptativa:** consiste nas mudanças de requisitos não funcionais da  
aplicação. Corresponde à atualização da plataforma, adequação de funcionalidades às mudanças de  
negócio.

e. **Manutenção Evolutiva ou Normativa:** corresponde à inclusão, alteração e exclusão de características, configurações e/ou funcionalidades decorrentes de alterações em regras ou processos de negócio, de necessidades de melhoria no desempenho, de alterações normativas ou de mudanças de ambientes tecnológicos.

f. **Treinamento:** capacitação necessária para repasse do conhecimento técnico e de operação relacionado à ferramenta.

**CLÁUSULA TERCEIRA – DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

**3.1. Do local da prestação dos serviços**

**3.1.1.** As interações dos profissionais da CONTRATADA com os usuários e profissionais das CONTRATANTES, para fins de execução de alguns serviços, poderão ocorrer nas instalações das CONTRATANTES, cabendo à CONTRATADA a responsabilidade pelo deslocamento dos profissionais envolvidos até o local de prestação de serviços.

**3.1.2.** A CONTRATADA deverá fornecer os dados de contato do preposto (nome completo, cargo na empresa, e-mail, telefone fixo, telefone celular, endereço) às CONTRATANTES.

**3.1.3.** No caso de necessidade da substituição do preposto, a CONTRATADA deverá comunicar imediatamente às CONTRATANTES, o motivo da substituição e informar os novos dados de contato.

**3.1.4.** Quando as CONTRATANTES definirem a necessidade da prestação do serviço ou reunião presencial, para atendimento ao objeto licitado, será considerada obrigatória a presença da CONTRATADA nas instalações das CONTRATANTES.

**3.2.** **Das despesas com deslocamento e hospedagem**

**3.2.1.** Somente serão de responsabilidade das CONTRATANTES as despesas de deslocamento de profissionais da CONTRATADA, referente ao objeto do contrato, quando em viagens para destinos fora da sede da CONTRATADA ou fora da sede das CONTRATANTES, em Brasília/DF. As referidas despesas deverão ser previamente autorizadas pelas CONTRATANTES e serão limitadas ao que se segue:

**a.** Fornecimento das passagens aéreas em classe econômica e tarifa promocional; e

**b.** Pagamento de ajuda de custo por dia de viagem, que terá como referência os valores e critérios aplicados aos técnicos das CONTRATANTES, para as despesas com hospedagem e alimentação.

**3.2.2.** O valor das horas dos profissionais, despendidas durante períodos de deslocamento, são de responsabilidade da CONTRATADA.

**3.2.3.** Para este projeto, poderão ser utilizados recursos de colaboração à distância como: conferências telefônicas, vídeo conferência e/ou outro meio de colaboração existente na WEB. Os recursos a serem utilizados deverão ser previamente homologados e aprovados pelas CONTRATANTES.

**3.3. Da solicitação e execução dos serviços**

**3.3.1.** Os serviços deverão seguir o disposto no fluxo apresentado no item 6.3.1 do Termo de Referência, Anexo I, do Edital do Pregão Eletrônico nº 32/2021.

**3.3.2.** Todos os serviços serão solicitados pelas CONTRATANTES à CONTRATADA mediante a elaboração de uma Ordem de Serviço (OS), conforme modelo previsto no ANEXO I-A do Edital, com a descrição dos produtos a serem entregues.

**3.3.3.** A CONTRATADA fica obrigada a cumprir os prazos definidos na Tabela 1 do item 7.6 do Termo de Referência, ANEXO I do Edital.

**3.3.4.** As CONTRATANTES poderão, a seu critério, adotar sistema informatizado, possibilitando o devido acesso à CONTRATADA, via web, para a abertura das Ordens de Serviço, garantindo todas as informações necessárias e previstas no Edital.

**3.3.5.** As Ordens de Serviços emitidas pelas CONTRATANTES serão única e exclusivamente encaminhadas ao preposto da CONTRATADA.

**3.3.6.** A CONTRATADA deverá, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, a contar do recebimento da Ordem de Serviço, retornar a OS às CONTRATANTES, acompanhada de um relatório com a análise técnica e prazos estimados para a execução e entrega dos produtos.

**3.3.7.** Excepcionalmente para os serviços de Manutenção e Suporte, de caráter emergencial, a CONTRATADA deverá atender obrigatoriamente ao prazo máximo de até 08 (oito) horas úteis para retornar a Ordem de Serviço assinada acompanhada do respectivo relatório com a análise técnica.

**3.3.8.** O relatório com a análise técnica consiste em um anexo da Ordem de Serviço, a ser elaborado pela CONTRATADA, e deverá contemplar toda a fundamentação do serviço a ser realizado, discriminando e documentando os requisitos necessários para desenvolvimento e implementação da solução.

**3.3.9.** O relatório com a análise técnica deverá contemplar ainda o valor do custo global da Ordem de Serviço e os prazos para a entrega de todos os produtos, atendendo sempre ao disposto na Tabela 1 do item 7.6, respectivamente, do Termo de Referência, Anexo I, do Edital do Pregão Eletrônico nº 32/2021.

**3.3.10.** As CONTRATANTES, ao validarem a Ordem de Serviço e o relatório com a análise técnica, deverão encaminhar o Aceite Formal da OS à CONTRATADA.

**3.3.11.** A CONTRATADA somente deverá iniciar os serviços com vistas a entregar os produtos constantes da Ordem de Serviço, a partir do Aceite Formal, do item anterior, dos CONTRATANTES e de acordo com os prazos estipulados na Tabela 1 do item 7.6, respectivamente, do Termo de Referência, Anexo I, do Edital do Pregão Eletrônico nº 32/2021.

**3.3.12.** Após a conclusão dos serviços, a CONTRATADA deverá proceder com a entrega formal dos produtos às CONTRATANTES, emitindo também os termos de aceite necessários, para a validação dos produtos.

**3.3.13.** Os prazos das CONTRATANTES para a validação dos produtos e assinatura dos termos de aceite estão previstos na Tabela 1 do item 7.6, respectivamente, do Termo de Referência, Anexo I, do Edital do Pregão Eletrônico nº 32/2021 se iniciarão a partir do primeiro dia útil subsequente ao recebimento formal.

**3.3.14.** Poderá haver prorrogação, a critério e pedido das CONTRATANTES, de até 100% (cem por cento) do prazo inicialmente previsto para a validação dos produtos.

**3.3.15.** Após a validação das entregas, as CONTRATANTES deverão assinar e enviar o Termo de Aceite Formal Final à CONTRATADA.

**3.3.16.** A simples entrega dos produtos, pela CONTRATADA, e o recebimento, pelas CONTRATANTES, não implica em sua aceitação final.

**3.3.17.** Caso o produto entregue esteja em desacordo com o especificado na Ordem de Serviço, ou ainda apresentem inconsistências detectadas ao longo das validações, as CONTRATANTES deverão rejeitá-lo, devendo a CONTRATADA por sua conta e risco, nos mesmos prazos estipulados na Tabela 1 do item 7.6, respectivamente, do Termo de Referência, Anexo I, do Edital do Pregão Eletrônico nº 32/2021, promover a substituição ou adequação, sem prejuízo da apuração dos Acordos de Níveis de Serviço e a consequente aplicação das penalidades previstas no contrato.

**3.3.18.** Para efeito das entregas dos produtos, recebimento das Ordens de Serviço pela CONTRATADA e encaminhamento dos aceites formais presentes no fluxo de execução dos serviços, será levado em conta o horário útil compreendido entre às 9 horas e 18 horas de cada dia.

**3.3.19.** As CONTRATANTES poderão solicitar à CONTRATADA, a seu critério e de acordo com as suas necessidades, a realização dos serviços de suporte e manutenção nas suas dependências, para a entrega de um produto específico, de maior complexidade e que demande proximidade entre os técnicos de ambas as partes. Neste caso, deverão ser observadas as seguintes responsabilidades:

**a.** As atividades serão realizadas nas instalações das CONTRATANTES, cabendo a elas determinar o local físico apropriado para a realização do serviço;

**b.** Os recursos de hardware e software deverão ser disponibilizados pelas CONTRATANTES;

**c.** Poderá a CONTRATADA, às suas expensas, disponibilizar os recursos de hardware e software complementares ou de forma integral, para a realização das atividades pelo seu profissional, desde que autorizadas pelas CONTRATANTES.

**3.3.20.** Para os produtos previstos nas Ordens de Serviço, a CONTRATADA deverá elaborar cenários de testes unitários e integrados, que serão validados pelas CONTRATANTES.

**3.3.21.** A partir da validação dos cenários, a CONTRATADA deverá executar os testes unitários e integrados conforme planejado, enviando os seus resultados aos CONTRATANTES.

**3.3.22.** As CONTRATANTES se reservam no direito de aplicar auditoria sobre o código-fonte e quaisquer outros artefatos ou documentos entregues pela CONTRATADA, podendo, para isso, designar empresa terceira.

**3.3.23.** Os softwares de apoio utilizados pela CONTRATADA deverão ser conhecidos e aprovados previamente pelas CONTRATANTES, de forma a manter a compatibilidade e total aderência aos produtos utilizados.

**3.3.24.** A CONTRATADA deverá garantir que o sistema por ela mantido está livre de qualquer rotina não autorizada pelas CONTRATANTES, tais como: vírus, spywares e demais softwares maliciosos ou quaisquer componentes que venham danificar ou degradar dados, softwares e hardwares.

**3.3.25** A CONTRATADA deverá encaminhar ao final de cada entrega, toda documentação técnica e informar, se o caso, quais os códigos-fonte modificados, de qualquer desenvolvimento da referida prestação dos serviços.

**CLÁUSULA QUARTA – DOS NÍVEIS DE SERVIÇO**

**4.1.** Níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar fatores como qualidade, desempenho e disponibilidade dos serviços.

**4.2.** Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados às Ordens de Serviço (OS), para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA, conforme detalhado adiante.

**4.3.**   Os primeiros 60 (sessenta) dias do contrato serão considerados como um período de estabilização para que a CONTRATADA possa se familiarizar com o contexto das CONTRATANTES. Neste período os Acordos de Níveis de Serviço serão flexibilizados de forma a fornecer novo prazo de até 100% a mais do que o previsto, quando solicitado e devidamente justificado pela CONTRATADA.

**4.4.**   Sempre que houver quebra dos níveis de serviço especificados, as CONTRATANTES poderão emitir ofício de notificação à CONTRATADA, que terá prazo máximo de cinco dias úteis para apresentar as justificativas para as falhas verificadas.

**4.5.**   Caso não haja manifestação da CONTRATADA dentro desse prazo ou caso as CONTRATANTES entendam como improcedentes as justificativas, será iniciado processo de aplicação das sanções previstas.

**4.6.**   Nas Manutenções e Suporte emergenciais, para efeito de avaliação do nível de serviço quanto a prazo, a seguinte Tabela 1 será utilizada.

TABELA 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prazos MÁXIMOS para execução dos serviços emergenciais de Manutenção e Suporte** | | |
| **Nível de Criticidade** | **Início dos Serviços** | **Prazo máximo de entrega (em dias corridos)** |
| **ALTO -** Incidente com paralisação de sistema ou indisponibilidade de dados e/ou ambiente ou que faz o produto do trabalho inadequado para o uso e/ou ser incapaz prestar os serviços. Não existe alternativa de contingência. | Em até 4 horas úteis a partir do recebimento formal da Ordem de Serviço Emergencial enviada pelas CONTRATANTES | 1 |
| **MÉDIO -** Incidente sem paralisação de sistema e com comprometimento de dados e/ou ambiente ou degradação de desempenho. A aplicação opera parcialmente com limitações importantes. Cria sobrecarga de trabalho aos usuários afetados. | Em até 1 dia útil a partir do recebimento formal da Ordem de Serviço Emergencial enviada pelas CONTRATANTES | 2 |
| **BAIXO -** Incidente sem paralisação de sistema e sem comprometimento de dados e/ou ambiente. Normalmente restringe, mas não impede que o usuário realize suas atividades. O usuário pode contorná-lo com caminhos alternativos. Porém sua percepção de qualidade do produto pode ser afetada caso vários problemas como este se manifestem. | Pactuado entre as CONTRATANTES e a CONTRATADA, não podendo exceder a 20 dias úteis. | Pactuado entre as CONTRATANTES e a CONTRATADA, não podendo exceder a 20 dias úteis. |
| Prazo máximo para a validação dos produtos pelas CONTRATANTES = em até 02 dias úteis | | |

**4.7.** Excepcionalmente para os serviços de Manutenção e Suporte, que são de caráter emergencial, a CONTRATADA deverá atender obrigatoriamente ao prazo máximo de até 08 (oito) horas úteis para retornar a Ordem de Serviço assinada acompanhada do respectivo relatório com a análise técnica.

**4.8.**   A CONTRATADA deverá atender, durante a vigência do contrato, os indicadores de níveis de serviço apresentados a seguir:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | | | **Nome do Indicador** | | | | | | | |
| IND1 | | | Índice de Cumprimento do Prazo de Retorno das Ordens de Serviço | | | | | | | |
| Objetivo | | | | | | | | | | |
| Garantir o cumprimento dos prazos de retorno das Ordens de Serviço com o Relatório Técnico, levando-se em conta os prazos previstos nos itens 6.16 e 6.17 do Termo de Referência (Anexo I-A do Edital). | | | | | | | | | | |
| **Perfil do Indicador** | | | | | | | | | | |
| Unidade | | | Periodicidade de Medição | | | | | Meta do Indicador | | |
| % | | | Trimestral | | | | | >= 90% | | |
| **Fórmula** | | | | | | | | | | |
| IND1 = (QOSP/QOS) x 100, onde:  QOS = Quantidade de Ordens de Serviço abertas.  QOSP = Quantidade de Ordens de Serviço retornadas nos Prazos estabelecidos. | | | | | | | | | | |
| **Penalidades pelo não cumprimento da Meta** | | | | | | | | | | |
| Valor de IND1 | | | Multa sobre o valor das OS retornadas fora do prazo | | | | | | | |
| De 80,00% a 89,99% | | | 5% | | | | | | | |
| De 70,00% a 79,99% | | | 10% | | | | | | | |
| De 60,00% a 69,99% | | | 15% | | | | | | | |
| Menor que 60,00% | | | 20% | | | | | | | |
| **Código** | | **Nome do Indicador** | | | | | | | | |
| IND2 | | Índice de Cumprimento dos Prazos de Entrega dos Produtos | | | | | | | | |
| **Objetivo** | | | | | | | | | | |
| Garantir o cumprimento dos prazos de entrega dos produtos, definidos nas Ordens de Serviço, em conformidade com o previsto na Tabela 1 do item 6.6, respectivamente, do Termo de Referência – Anexo I do Edital. | | | | | | | | | | |
| **Perfil do Indicador** | | | | | | | | | | |
| Unidade | | | | Periodicidade de Medição | | | | | | Meta do Indicador |
| % | | | | Trimestral | | | | | | >= 90% |
| **Fórmula** | | | | | | | | | | |
| IND2 = (QOSPP/QOS) x 100, onde:  QOS = Quantidade de Ordens de Serviço abertas.  QOSPP = Quantidade de Ordens de Serviço com os seus Produtos entregues nos Prazos estabelecidos. | | | | | | | | | | |
| **Penalidades pelo não cumprimento da Meta** | | | | | | | | | | |
| Valor de IND2 | | | | | | | Multa sobre o valor das OS com prazos não cumpridos | | | |
| De 80,00% a 89,99% | | | | | | | 5% | | | |
| De 70,00% a 79,99% | | | | | | | 10% | | | |
| De 60,00% a 69,99% | | | | | | | 15% | | | |
| Menor que 60,00% | | | | | | | 20% | | | |
| **Código** | **Nome do Indicador** | | | | | | | | | |
| IND3 | Índice de Qualidade das Primeiras Entregas | | | | | | | | | |
| **Objetivo** | | | | | | | | | | |
| Garantir a qualidade da primeira entrega de cada Ordem de Serviço. | | | | | | | | | | |
| **Perfil do Indicador** | | | | | | | | | | |
| Unidade | | | Periodicidade de Medição | | | | | | Meta do Indicador | |
| % | | | Trimestral | | | | | | >= 80% | |
| **Fórmula** | | | | | | | | | | |
| IND3 = (QOSAP/QOS) x 100, onde:  QOS = Quantidade de Ordens de Serviço abertas.  QOSAP = Quantidade de Ordens de Serviço Aceitas na Primeira entrega pelas CONTRATANTES. | | | | | | | | | | |
| **Penalidades pelo não cumprimento da Meta** | | | | | | | | | | |
| Valor de IND3 | | | | | | Multa sobre o valor das OS não aceitas na primeira entrega | | | | |
| De 80,00% a 89,99% | | | | | | 5% | | | | |
| De 70,00% a 79,99% | | | | | | 10% | | | | |
| De 60,00% a 69,99% | | | | | | 15% | | | | |
| Menor que 60,00% | | | | | | 20% | | | | |
|  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| **Código** | **Nome do Indicador** | | | | | | | | | |
| IND4 | Índice de Recorrência nas Entregas | | | | | | | | | |
| **Objetivo** | | | | | | | | | | |
| Garantir o mínimo de entregas recorrentes das Ordens de Serviço. | | | | | | | | | | |
| **Perfil do Indicador** | | | | | | | | | | |
| Unidade | | | Periodicidade de Medição | | | | | Meta do Indicador | | |
| % | | | Trimestral | | | | | <= 10% | | |
| **Fórmula** | | | | | | | | | | |
| IND4 = (QEROS/QOS) x 100, onde:  QOS = Quantidade de Ordens de Serviço abertas.  QEROS = Quantidade de Entregas Recorrentes de Ordens de Serviço, exceto a primeira entrega. | | | | | | | | | | |
| **Penalidades pelo não cumprimento da Meta** | | | | | | | | | | |
| Valor de IND4 | | | | | Multa sobre o valor das OS com entregas recorrentes | | | | | |
| De 80,00% a 89,99% | | | | | 5% | | | | | |
| De 70,00% a 79,99% | | | | | 10% | | | | | |
| De 60,00% a 69,99% | | | | | 15% | | | | | |
| Menor que 60,00% | | | | | 20% | | | | | |
|  |  | |  | |  | | |  | | |

OBS: Entrega recorrente corresponde às várias entregas necessárias para que as CONTRATANTES aceitem uma Ordem de Serviço, excetuando-se a primeira entrega.

**4.9.** A CONTRATADA deverá garantir a entrega dos produtos demandados nas Ordens de Serviço dentro dos prazos máximos previstos na Tabela 1 do item 7.6, respectivamente, do Termo de Referência, Anexo I, do Edital do Pregão Eletrônico nº 32/2021.

**CLÁUSULA QUINTA – DA GARANTIA DOS PRODUTOS**

**5.1.** A CONTRATADA deverá oferecer garantia de 6 (seis) meses, a contar da data de Aceite Formal Final dos produtos entregues pelas CONTRATANTES.

**5.2.** Durante o prazo de garantia, todos os eventuais erros e falhas identificados deverão ser corrigidos pela CONTRATADA, sem ônus para as CONTRATANTES, nos mesmos prazos definidos na Tabela 1 do item 7.6, respectivamente, do Termo de Referência, Anexo I, do Edital do Pregão Eletrônico nº 32/2021.

**5.3.** O prazo de garantia deverá ser respeitado pela CONTRATADA mesmo após o término do prazo de vigência do Contrato.

**CLÁUSULA SEXTA – DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

* 1. Visando a SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, caberá às PARTES:

**6.1.1**. Cada PARTE será única responsável pela seleção, implementação, e manutenção de procedimentos e políticas de segurança que sejam suficientes para garantir que: (i) o uso da conexão de rede por tal parte (e o uso do patrimônio de informações dos CONTRATANTES, pela CONTRATADA) seja seguro e utilizado somente para fins autorizados, e (ii) os registros e dados de negócios de tal parte estejam protegidos contra acesso ou uso indevidos, alteração, perda ou destruição.

**6.1.2.** Qualquer terceira parte que conecte um dispositivo a uma rede dos CONTRATANTES deverá ser autorizada pelo Encarregado de Segurança de TI local. O Fornecedor deverá prover proteção contra o uso externo não autorizado, modificação, divulgação ou destruição, acidental ou intencional, do patrimônio dos CONTRATANTES. A terceira parte será responsável pela segurança do dispositivo, através de antivírus e patches, para proteger o patrimônio de informações dos CONTRATANTES. Qualquer dispositivo pertencente a uma terceira parte, e que armazene ativos de informações dos CONTRATANTES, deverá ser criptografado.

**6.1.3.** Somente usuários autorizados pelos CONTRATANTES poderão acessar as informações e dados contidos na infraestrutura dos CONTRATANTES ou na infraestrutura de terceiros contratados ou utilizados pelos CONTRATANTES. O CONTRATANTE deverá deter o poder de decisão final, a respeito de quem estará autorizado a acessar os dados e informações, incluindo o próprio pessoal dos CONTRATANTES, o pessoal da CONTRATADA, todo o pessoal subcontratado, e qualquer outra terceira parte. Todos os acessos deverão atender às Normas e políticas de tecnologia da informação dos CONTRATANTES.

**6.1.4.** Serão concedidas somente autorizações de acessos individuais (login e senha). Contas genéricas ou compartilhadas são absolutamente proibidas.

**6.1.5.** Dados ou informações sobre os CONTRATANTES, ou contidos na infraestrutura dos CONTRATANTES, quer possuídos, ou cedidos, ou hospedados nas instalações de uma terceira parte, ou na infraestrutura de um Fornecedor de Serviços de Aplicativos, não deverão ser divulgadas a quaisquer terceiras partes, sem a prévia aprovação por escrito dos CONTRATANTES.

* 1. Visando a SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, caberá à CONTRATADA:
     1. Obedecer às normas, procedimentos e Políticas de Tecnologia da Informação dos CONTRATANTES, com todos os regulamentos e todas as atualizações correspondentes deste enquadramento, relativas aos países a partir dos quais a CONTRATADA preste os serviços ou hospede aplicativos ou dados.
     2. Preservar a disponibilidade e precisão das informações dos processos suportados e proteger as informações confidenciais e proprietárias, bem como os direitos de propriedade intelectual dos CONTRATANTES.
     3. Assegurar que as obrigações de confidencialidade do CONTRATO sejam atendidos por seus diretores, funcionários, representantes, agentes, e quaisquer outros subcontratados que irão executar tarefas descritas no CONTRATO, antes do início da prestação dos serviços.
     4. As alterações relativas aos aplicativos, arquitetura, procedimentos operacionais, procedimentos de segurança e sua respectiva avaliação de riscos, deverão ser comunicadas antecipadamente.
     5. Oferecer a sua máxima cooperação, para permitir que os CONTRATANTES realizem a verificação de conformidade dos produtos fornecidos e/ou serviços prestados.
     6. Atender aos requisitos de governança de tecnologia da informação dos CONTRATANTES, o que implica em fornecer informações úteis sobre: (i) infraestrutura / arquitetura de tecnologia da informação e de segurança atualizadas, (ii) organização de tecnologia da informação responsável pelo serviço; e (iii) alterações relativas à arquitetura e procedimentos de segurança, e sua correspondente avaliação de riscos.
     7. Responsabilizar-se exclusivamente perante os CONTRATANTES sobre todas as considerações de segurança de TI. Sob nenhuma circunstância, os CONTRATANTES assumirão ou aceitarão o compartilhamento de responsabilidade entre o Fornecedor e qualquer outra terceira parte, incluindo parceiros de negócios e subcontratados do Fornecedor.
     8. Assegurar que todas as atividades do serviço mantenham adequadamente os registros de negócios apropriados, de acordo com as melhores práticas da indústria e em conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis, e assegurar também que os documentos estejam protegidos contra acesso ou uso indevidos, perda, alteração ou destruição. A CONTRATADA deverá realizar revisões regulares para detectar potenciais problemas de segurança. A CONTRATADA poderá ser obrigada a revelar as configurações, o processo de revisão, e os resultados.
     9. Responsabilizar-se única e exclusivamente por todas as medidas de segurança para garantir a proteção de seus sistemas e redes internas, isentando os CONTRATANTES de qualquer responsabilidade.
     10. Juntamente com a definição de requisitos de negócios para novos sistemas ou serviços de informação, ou melhorias em sistemas ou serviços de informação existentes, a CONTRATADA deverá assegurar que a avaliação de segurança seja realizada e que controles de segurança apropriado sejam identificados e incorporados aos requisitos. A avaliação e os controles de segurança a serem incluídos deverão ser analisados e aprovados pelos CONTRATANTES.
     11. Não deverá estabelecer qualquer tipo de link de comunicação de dados entre as suas redes e sistemas e os dos CONTRATANTES, incluindo, mas não se limitando a atividades de supervisão, intervenção remota, e qualquer tipo de transferência de dados, por qualquer meio, incluindo, mas não se limitando a links diretos permanentes, Internet, VPN [rede privada virtual], ou dial-up [acesso por linha discada], sem a aprovação dos CONTRATANTES.
     12. Garantir que o ambiente de Tecnologia da Informação, em seu lado, assegure a integridade, disponibilidade e confidencialidade do patrimônio de Tecnologia da Informação dos CONTRATANTES, incluindo dados, informações e direitos de propriedade intelectual.
     13. Somente usuários autenticados e autorizados, com uma data de expiração de usuário pré-definida, deverão ter permissão para acessar sistemas dos CONTRATANTES e o prazo de acesso deverá ser restrito.
     14. Deverão ser mantidos logs de auditoria completos, nos níveis de conexão, sistema operacional, e aplicativos. Os CONTRATANTE se reserva o direito de supervisionar em tempo real, gravar e utilizar os dados armazenados das conexões.
     15. Todas as conexões com a CONTRATADA deverão ser criptografadas e serão estabelecidas somente através de firewalls dos CONTRATANTES. Somente serão permitidos hosts e protocolos previamente autorizados.
     16. Notificar imediatamente os CONTRATANTES, sempre que qualquer funcionário autorizado da CONTRATADA deixe a empresa, ou já não necessite de acesso, ou tenham sido modificadas as responsabilidades para acessar qualquer patrimônio de informações dos CONTRATANTES.
     17. Assim que termine a prestação do serviço pela CONTRATADA, por qualquer razão, normal ou anormal, todos os acessos deverão ser imediatamente revogados. A CONTRATADA não será mais autorizada a acessar o patrimônio de informações dos CONTRATANTES.
     18. Rever a qualquer tempo o acesso de seus empregados ao patrimônio de informações dos CONTRATANTES, e prontamente corrigir qualquer discrepância em potencial. Mediante solicitação dos CONTRATANTES, a CONTRATADA deverá revelar os resultados da última análise de acessos, bem como as respectivas ações corretivas.
     19. Não utilizar qualquer criptografia desenvolvida internamente, para proteger as informações, os aplicativos ou a infraestrutura dos CONTRATANTES. Quaisquer algoritmos simétricos, assimétricos, ou de hashing, utilizado na infraestrutura dos CONTRATANTES, deverá utilizar algoritmos e ferramentas bem conhecidos, publicados, apresentados à comunidade global de criptografia, e adotados como padrão da indústria.
     20. A resistência dos algoritmos de criptografia deverá ser a mais alta possível, aprovada pelo CSO [Chief Security Officer / Chefe de Segurança] local dos CONTRATANTES, e em conformidade com os requisitos de negócios dos CONTRATANTES e com a legislação aplicável.
     21. Conexões que utilizem a Internet deverão ser protegidas utilizando tecnologias de criptografia, adotados como padrão de mercado.
     22. Deverão ser criptografados todos os dispositivos móveis e portáteis utilizados para prover o serviço os CONTRATANTES e que contenham dados confidenciais.
     23. Prover os CONTRATANTES uma lista com os nomes e funções dos funcionários que terão acesso aos Locais dos CONTRATANTES. Pessoas incluídas na lista acima referida deverão apresentar-se na recepção do Local dos CONTRATANTES, onde receberão um cartão de visitante ou crachá, que deverão portar de forma visível, durante todo o tempo de permanência nas instalações dos CONTRATANTES.
     24. Se, por qualquer motivo, uma pessoa não incluída na lista precise acessar o site, ele ou ela deverá ser registrado na recepção, mediante apresentação de sua identificação com foto, ou passaporte. A referida pessoa deverá ser acompanhada por um colaborador dos CONTRATANTES, em todos os momentos.
     25. Caso algum membro do pessoal da CONTRATADA, quer previamente autorizado através da lista ou não, necessite acessar áreas sensíveis (tais como salas de servidores, datacenters, armários de rede, etc.), este deverá ser acompanhado por um colaborador dos CONTRATANTES, em todos os momentos.
     26. Se a CONTRATADA necessitar acessar os Locais, fora dos horários de trabalho, os CONTRATANTES deverão informar à CONTRATADA as regras específicas a serem respeitadas.
     27. Designar uma pessoa como responsável pela proteção e descarte seguro dos meios de armazenamento. Caso qualquer mídia de armazenamento precise ser descartada, a CONTRATADA deverá desativá-la de maneira segura, de tal forma que os dados não possam ser recuperados a partir da mesma. A mídia deverá ser descartada utilizando uma terceira parte certificada para realizar descarte seguro, ou destruída fisicamente (após os dados haverem sido apagados) tornando-a completamente inoperante. A desativação / destruição de mídia requer a aprovação prévia dos CONTRATANTES e a posterior notificação por esta à CONTRATADA.
     28. Quando houver a ocorrência de qualquer incidente envolvendo os serviços contratados, execução do CONTRATO e os dados e/ou informações de clientes do CONTRATANTE (e/ou suas próprias informações), a CONTRATADA obriga-se a comunicar imediatamente o CONTRATANTE tomando de imediato todas as medidas que possam minimizar eventuais perdas e danos causados em razão do incidente, além de aplicar os melhores esforços para cessar o incidente com a maior brevidade possível.
  2. Visando a SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, caberá os CONTRATANTES:
     1. Verificar e controlar a qualquer tempo que os produtos fornecidos e/ou serviços prestados pela CONTRATADA estejam em conformidade com o CONTRATO.
     2. Comunicar à CONTRATADA as regras de segurança estabelecidas em conformidade com a legislação aplicável, bem como as regras de acesso.
     3. Autorizar antecipadamente, conforme sua conveniência, o uso de qualquer tipo de mídia de armazenamento, com exceção dos discos rígidos internos e fitas de backup. O uso de mídias de armazenamento removíveis e portáteis, tais como CDs, DVDs, drives USB, Flashdrives, etc., é estritamente proibido.
     4. Autorizar antecipadamente, conforme sua conveniência, todos os ativos de tecnologia da informação dos CONTRATANTES que devam deixar as instalações da CONTRATADA (por exemplo, para reparação). Todas as informações armazenadas no dispositivo deverão ser previamente removidas de forma segura. Se a remoção não for prática ou possível, a CONTRATADA será o responsável principal por proteger os ativos contra uso não autorizado, modificação, divulgação, ou destruição, acidental ou intencional.
     5. Previamente à remoção dos ativos das instalações dos CONTRATANTES, os controles de segurança a estabelecer deverão ser apresentados pelo CONTRATADA e aprovados pelos CONTRATANTES.
     6. Se os ativos tiverem de ser desativados ou descartados, as informações deverão ser destruídas de forma segura, e o processo de descarte deverá estar em conformidade com as leis e regulamentos locais.
  3. Visando a SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, disposições gerais:
     1. As auditorias poderão verificar, especialmente, mas não limitando, a: (i) desempenho e qualidade dos serviços prestados; (ii) o cumprimento das obrigações deste CONTRATO, inclusive os níveis de serviços dos mesmos; (iii) teste internos e externos para assegurar o cumprimento das obrigações de acordo com a legislação e o CONTRATO firmado entre as PARTES; e (iv) aplicação de testes internos de penetração na infraestrutura ou aplicativos hospedados.
     2. Independentemente das tarefas contidas diretamente na atividade de serviço de segurança, ou se o serviço incluir atividades de segurança, a CONTRATADA deverá assegurar que todas as atividades do Serviço atendam às Políticas de Segurança da Informação dos CONTRATANTES e às normas e diretrizes de segurança e arquitetura, tanto aquelas existentes no momento da assinatura, quanto àquelas que venham a ser lançadas no futuro.
     3. As atividades de segurança deverão proporcionar proteção contra o uso não autorizado, modificação, divulgação ou destruição, acidental ou intencional, para o patrimônio de dados corporativos, oferecendo trilhas de auditoria adequada, e em conformidade com as leis aplicáveis.
     4. O escopo das atividades de segurança deverá incluir (não se limitando a) os seguintes processos: antivírus, patches [correções] e atualizações, criptografia, configuração de novos usuários, redefinições de senhas, e exclusão ou modificação de contas de usuários.
     5. Qualquer mudança na configuração do ambiente de produção deverá obedecer ao procedimento de autorização. Quando a CONTRATADA for responsável pela configuração e/ou gestão de equipamentos, deverá informar os CONTRATANTES a configuração atual, as alterações propostas, o protocolo de testes, e os resultados dos testes. As alterações de configuração só poderão ser aplicadas após a notificação os CONTRATANTES e sua aprovação.
     6. Todo o desenvolvimento de software deverá incluir um teste de segurança, com a finalidade de evitar a injeção de código malicioso. O processo e os resultados dos testes de segurança da CONTRATADA deverão ser revelados os CONTRATANTES (por exemplo, testes das funções de autenticação, autorização e contabilização, revisões de código-fonte, e quaisquer outras atividades destinadas a validar a arquitetura de segurança)
     7. Desativar imediatamente a totalidade ou parte da funcionalidade do serviço, caso seja identificado um problema de segurança.
     8. A CONTRATADA deverá apresentar um documento da arquitetura proposta, que inclua um completo diagrama da rede do Ambiente dos CONTRATANTES, ilustrando a relação entre o Ambiente dos CONTRATANTES e quaisquer outras redes relevantes, com um fluxograma de dados completo, detalhando onde residem os dados dos CONTRATANTES, os aplicativos que os manipulam, e a segurança dos mesmos. Quaisquer alterações ou atualizações no modelo de comunicação de dados entre CONTRATADA e CONTRATANTES, mudanças significativas e atualizações nas configurações de segurança, deverão ser previamente comunicadas e aprovadas pelos CONTRATANTES.
     9. A rede que hospeda o aplicativo deverá ser fisicamente isolada [air-gapped] de qualquer outra rede ou cliente que a CONTRATADA possa ter.
     10. As instalações de desenvolvimento, testes e operacionais deverão ser isolados uma das outras. A CONTRATADA deverá cumprir as políticas dos CONTRATANTES para a transferência de software do ambiente de desenvolvimento para o ambiente de produção. Software em desenvolvimento e software operacional deverão ser executados em sistemas ou processadores de computador diferentes, e em domínios, diretórios e segmentos de rede diferentes. Compiladores, editores e outras ferramentas de desenvolvimento ou utilitários de sistema não deverão ser acessíveis a partir de ambientes produção.
     11. Qualquer administrador de sistemas com acesso ao ambiente de desenvolvimento não deverá ter acesso ao ambiente de produção, sem autorização dos CONTRATANTES
     12. A nenhum desenvolvedor deverá ser concedido acesso ao ambiente de produção. Qualquer exceção ocasionada por uma alteração de emergência deverá ser aprovada pelos CONTRATANTES, notificada e devidamente documentada.
     13. O ambiente de testes deverá emular o ambiente operacional do sistema, tanto quanto possível.
     14. Os dados de testes deverão ser protegidos e controlados em conformidade com as políticas dos CONTRATANTES. O Fornecedor não está autorizado a utilizar dados reais ou dados de produção, para testes. Caso se tornem necessárias quaisquer cópias dos dados de produção, cada cópia deverá ser previamente autorizada pelos CONTRATANTES, registrada, e devidamente sanitizada [depurada] / codificada. O processo a ser usado para sanitização e/ou codificação dos dados deverá ser previamente aprovado pelos CONTRATANTES. Logo que os testes sejam concluídos, os dados deverão ser removidos com segurança, do ambiente de testes.
     15. Para todos os ambientes, a CONTRATADA deverá revelar como, e em que medida, os hosts e servidores que compõem a infraestrutura dos CONTRATANTES foram reforçados contra-ataques. A CONTRATADA deverá fornecer uma lista de patches atuais nos hosts, incluindo patches do Sistema Operacional host, de servidores web, de bancos de dados, e de qualquer outro aplicativo material, bem como informações sobre como e quando os patches de segurança serão aplicados. Em caso de dispositivos de rede, laptops e desktops, os CONTRATANTES poderão exigir estas ou quaisquer outras informações. A CONTRATADA deverá revelar os seus processos para monitoramento da integridade e disponibilidade desses hosts.
     16. A CONTRATADA deverá atender à política de senhas dos CONTRATANTES, para a infraestrutura dos CONTRATANTES (incluindo Sistema Operacional, Bancos de dados, e dispositivos de rede que suportem o serviço), incluindo comprimento mínimo de senhas, diretrizes de geração de senhas, e idade de senhas. Contas de usuário e/ou senhas compartilhadas são proibidas. A CONTRATADA deverá revelar o método utilizado para autenticar usuários.
     17. Deverá ser definido um procedimento de acesso de emergência, para o acesso à infraestrutura dos CONTRATANTES. Este processo precisa ser aprovado pelos CONTRATANTES.
     18. A CONTRATADA deverá fornecer informações sobre a geração, manutenção e processo de encerramento de contas, para "contas especiais" (de administração, de serviço, de monitoramento e de manutenção), bem como para contas de usuários. Esta informação deverá abranger a criação de contas, informação de contas e senhas para usuários finais, e revogação de contas.
     19. A CONTRATADA deverá fornecer informações sobre a sua política de logs, incluindo as configurações de logs implementadas, e procedimento de revisão.
     20. Assim que o serviço prestado termine (vencimento do contrato), a CONTRATADA deverá entregar duas cópias das informações dos CONTRATANTES e realizar de forma segura a destruição das informações armazenadas. O acesso deverá ser imediatamente revogado, e a CONTRATADA não será mais autorizado a acessar o patrimônio de informações dos CONTRATANTES.
     21. A CONTRATADA deverá revelar a forma pela qual irá autenticar os usuários (por exemplo, LDAP, Netegrity, Certificados de Cliente).
     22. A CONTRATADA deverá fornecer informações sobre a sua política de senhas para a infraestrutura de aplicativos dos CONTRATANTES, incluindo comprimento mínimo de senhas, diretrizes de geração de senhas, e a frequência com que as senhas serão alteradas.
     23. A CONTRATADA deverá revelar a forma pela qual protege as senhas, quando armazenadas e transmitidas dentro da infraestrutura de aplicativos dos CONTRATANTES, e a forma pela qual destrói as informações, quando não tenham mais utilidade.
     24. A CONTRATADA poderá ser obrigada a revelar os arquivos de configuração específicos, para qualquer sistema associado às funções de suporte (tais como mecanismos de busca ou bases de dados) e detalhes técnicos (linguagens de programação, etc.) sobre o(s) aplicativo(s).
     25. O CONTRATANTE deverá deter o poder de decisão final, a respeito de quem estará autorizado a entrar em qualquer ambiente físico fechado e acessar o patrimônio de Tecnologia da Informação dos CONTRATANTES. A CONTRATADA deverá revelar a lista do pessoal autorizado a acessar o ambiente de hospedagem do patrimônio de Tecnologia da Informação dos CONTRATANTES. Todos os controles de segurança física deverão ser verificados regularmente.
     26. O procedimento de autorização para o processo de colocação em produção deverá respeitar as políticas e procedimentos de tecnologia da informação dos CONTRATANTES. Os Testes de Aceitação do Usuário (que serão responsabilidade e prerrogativa dos CONTRATANTES, independentemente do suporte necessário para realizar estas tarefas) deverão ser realizados antes de qualquer mudança na produção.
     27. O acesso ao código-fonte de programas e itens associados (tais como projetos, especificações, planos de verificação e planos de validação) deverá ser estritamente controlado. Bibliotecas de programas-fonte não deverão ser mantidas em sistemas em operação, e qualquer exceção a esta regra deverá ser aprovada pelos CONTRATANTES. Todas as atualizações de bibliotecas de programas-fonte e itens associados, bem como a emissão de fontes de programas para os programadores, deverão ser executadas somente após a devida autorização haver sido recebida.
     28. A CONTRATADA deverá gerenciar todas as medidas necessárias para assegurar a continuidade do serviço, em conformidade com o SLA [Service Level Agreement / Acordo de Níveis de Serviço] definido, incluindo a aplicação das atualizações e "patches" [correções] necessárias para hardware e software, conforme recomendação de cada Fornecedor de Tecnologia.
     29. A CONTRATADA deverá oferecer regularmente as recomendações necessárias para garantir a compatibilidade com as últimas versões de software, hardware, e software distribuído comercialmente, à medida que tais versões sejam autorizadas no âmbito dos CONTRATANTES e executar as atividades recomendadas, tão logo seja possível, após obtida a aprovação dos CONTRATANTES.
     30. O serviço incluirá gestão de backup e restauração: designadamente, um serviço de planejamento, implantação e testes dos procedimentos de recuperação (incluindo login pelos usuários finais) necessários para restabelecer a funcionalidade do Serviço, Sistema Operacional do sistema, bancos de dados, aplicativos, e dados dos usuários, em caso de uma falha.
     31. Gerenciar todas as medidas necessárias para assegurar a continuidade do serviço objeto deste CONTRATO.
     32. A CONTRATADA deverá informar regularmente as recomendações necessárias para garantir a compatibilidade com as últimas versões de software, hardware, e software distribuído comercialmente, à medida que tais atualizações das versões sejam autorizadas por escrito pelos CONTRATANTES, a CONTRATADA deverá executar as atividades recomendadas, passando os documentos trocados pelas PARTES, em razão do disposto neste item serão parte integrante do CONTRATO.
     33. O **Manual de Desenvolvimento Seguro**, **Anexo I-B** do Edital, poderá ser, a critério dos CONTRATANTES, atualizado de tempos em tempos. Havendo atualizações, no momento da solicitação de proposta comercial, os CONTRATANTES disponibilizarão à CONTRATADA a última versão do mencionado guia.
     34. Eventuais manutenções, aperfeiçoamentos, atualizações e/ou modificações cuja execução seja necessária para garantir que os serviços de desenvolvimento/manutenção estejam em conformidade com o Manual de Desenvolvimento Seguro e, ainda, com a legislação aplicável e/ou às demais normas expedidas por qualquer autoridade governamental competente, serão realizados pela CONTRATADA, sem qualquer ônus os CONTRATANTES. A responsabilidade da CONTRATADA pelo cumprimento das normas bem como da legislação aplicável vigorará por tempo indeterminado.
     35. A CONTRATADA concorda que: (a) deverá entregar os CONTRATANTES, além do Código-Fonte, a Documentação referente a cada desenvolvimento.
     36. A CONTRATADA concorda que: (b) Os Sistemas Aplicativos, incluindo seus programas, aperfeiçoamentos, adaptações, correções e demais funcionalidades desenvolvidas pela CONTRATADA, sob encomenda dos CONTRATANTES, em decorrência do Contrato, assim como a respectiva Documentação são de propriedade intelectual total e definitiva dos CONTRATANTES.
     37. A CONTRATADA concorda que: (c) Os CONTRATANTES é a única legitimada a promover qualquer registro relacionado aos dados, informações, relatórios ou quaisquer outros documentos criados pela CONTRATADA no cumprimento do objeto do Contrato, podendo realizar tais registros da maneira que julgar conveniente, para resguardar ou salvaguardar seus direitos de exclusiva proprietária;
     38. A CONTRATADA concorda que: (d) A CONTRATADA, desde já, compromete-se a fornecer para os CONTRATANTES toda e qualquer informação ou documento necessário para a realização dos registros mencionados no item (b) acima;
     39. A CONTRATADA concorda que: (e) A CONTRATADA somente poderá fazer uso de qualquer Material Pré-Existente para a prestação dos serviços, se obtiver prévia autorização por escrito dos CONTRATANTES. Caso os CONTRATANTES expressamente autorize a utilização de Material Pré-Existente para o desenvolvimento de um determinado Sistema Aplicativo, a CONTRATADA deverá ceder os CONTRATANTES, o direito perpétuo de utilização de referido Material Pré-Existente que não possa ser obtido/licenciado diretamente pelos CONTRATANTES e que seja necessário à absorção da tecnologia e à compilação dos Sistemas Aplicativos desenvolvidos sob o Contrato.

**6.5.** A CONTRATADA se compromete a conhecer e obedecer a todas as normas, padrões, processos e procedimentos do CONTRATANTE.

**6.5.1.** Manter consistentes e atualizados todos os artefatos produzidos e/ou alterados durante a execução dos serviços contratados.

**6.5.2**. Tomar ciência das metodologias, procedimentos e normas internas, padrões, soluções tecnológicas e recomendações de boas práticas para desenvolvimento e segurança da informação em uso nas instalações do CONTRATANTE.

**6.5.3.** Garantir que todas as entregas efetuadas estejam compatíveis e totalmente aderentes aos padrões, produtos e versões utilizados pelo CONTRATANTE, cabendo a este tomar ciência e autorizar o uso de ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso nos ambientes do CONTRATANTE.

**6.5.4.** Cabe à CONTRATANTE atualização da documentação das APIs, no âmbito das integrações - processo de criação e adequação das rotinas (APIs) de consumo, transformação e exposição de dados para o(s) sistema(s) inseridos no contexto deste Termo de Referência,

**6.5.5.** A atualização da documentação das APIs envolve:

a. Elaborar o plano de integração;

b. Documentar as necessidades e interfaces de integração entre o(s) sistema(s) inseridos no contexto deste Termo de Referência e os sistemas legados;

c. Desenvolver e implementar as integrações;

d. Documentar as rotinas e desenvolvimento das integrações;

e. Testar as integrações;

f. Realizar a transição das rotinas de integração para ambiente de produção.

**6.5.6.** Outras atividades de integração, além do seu desenvolvimento (por exemplo, elaboração de documentos e suas atualizações), não acarretará cobranças adicionais. Os custos destas ações devem estar embutidos nas horas do contrato. remuneração do desenvolvimento das integrações que será realizada em pontos de função.

**6.5.7.** Quanto à preparação para entrada das melhorias em produção, caberá à CONTRATADA as seguintes atividades:

a. Elaborar o Plano de Contingência, em conjunto com o CONTRATANTE;

 b. Realizar a reuniões de Go/NoGo junto com o CONTRATANTE;

c. Ajustar possíveis inconsistências no sistema;

d. Elaborar a documentação de final.

**CLÁUSULA SÉTIMA - DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DOS DADOS, E DA PROPRIEDADE DE SOFTWARE**

**7.1.** A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse das CONTRATANTES ou de terceiros de que tomar conhecimento, em razão da execução do Contrato, devendo respeitar as atividades de tratamento de dados, entre outras informações pertinentes, incorrendo sobre as penas pela violação estabelecidas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, nº 13.709/2018.

**7.2.**   A contratação implica em necessidade de cessão de direitos autorais dos produtos entregues. Sendo assim, todos os produtos desenvolvidos pela CONTRATADA deverão ser entregues às CONTRATANTES, que terão o direito de propriedade sobre estes produtos, sendo vedada qualquer comercialização por parte da CONTRATADA.

**7.3.**   Os CONTRATANTES, para todos os efeitos da aplicação da Lei nº 9.609/98, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador, e regulamentos correlatos, é o único proprietário dos produtos entregues pela CONTRATADA.

**7.4.**   Os CONTRATANTES terão o direito de propriedade intelectual dos produtos, bem como dos artefatos e códigos-fonte gerados, de forma permanente.

**7.5.**   Será permitido, exclusivamente as CONTRATANTES, a qualquer tempo, distribuir, alterar e utilizar os produtos sem limitações de licenças restritivas.

1. **DAS CONDIÇÕES BÁSICAS DE PROTEÇÃO DE DADOS – LGPD**

**8.1.** Para esta contratação, nos termos da Lei 13.709/18, considera-se dado pessoal toda informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável e considera-se dado pessoal sensível todo dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

**8.2.** Caso as partes tenham acesso ou realizem o tratamento de dados pessoais e sensíveis de colaboradores ou de terceiros, no âmbito da presente contratação, deverá(ão) obedecer às regras de proteção de dados previstas na Lei 13.709/18, aplicando-se a esta cláusula suas definições e conceitos.

**8.3.** Para fins desta contratação, os CONTRATANTES serão considerado os “controladores” - pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais; e a CONTRATADA será considerada a “operadora” - pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador; em relação aos Dados Pessoais e sensíveis obtidos no âmbito da execução do objeto;

**8.4.** A CONTRATADA será responsável por quaisquer reclamações, judiciais ou extrajudiciais, feitas por titulares dos dados pessoais ou solicitações ou questionamentos feitos por qualquer autoridade competente, decorrentes do descumprimento da LGPD, das orientações dos CONTRATANTES e da violação das cláusulas do contrato, quanto ao tratamento dos Dados Pessoais e sensíveis obtidos e em decorrência da execução do objeto, a qualquer tempo, devendo manter os CONTRATANTES isentos de toda e qualquer responsabilidade relativa e/ou decorrente de tais reclamações e/ou ações.

**8.5.** As obrigações de proteção dos Dados Pessoais obtidos em decorrência do CONTRATO a ser celebrado vigoram a partir da data de sua assinatura e perdurarão enquanto as informações permanecerem sobre o poder da CONTRATADA, mesmo que após o término da vigência do contrato.

**8.6.** Em qualquer hipótese a CONTRATADA deverá, em relação aos dados pessoais obtidos no âmbito da contratação:

**8.6.1.** Agir somente de acordo com as instruções dos CONTRATANTES e com o previsto no contrato, além de cumprir prontamente com toda e qualquer instrução ou solicitação dos CONTRATANTES, a qualquer tempo;

**8.6.2.** Informar quando solicitado pelos CONTRATANTES quais dados pessoais foram coletados, as formas de tratamento utilizadas e quais as medidas de proteção adotadas, bem como o local de armazenamento desses dados;

**8.6.3.** Abster-se de tratar, processar, utilizar, compartilhar e divulgar os dados pessoais para qualquer outra finalidade que não a prevista no contrato;

**8.6.4.** Não revelar ou divulgar os dados pessoais a qualquer empregado, subcontratado ou empresa afiliada da CONTRATADA ou qualquer terceiro, exceto mediante consentimento prévio e por escrito dos CONTRATANTES ou conforme possa ser exigido pela legislação aplicável;

**8.6.5.** Nos casos em que for necessária a obtenção de consentimento para tratamento dos dados, providenciar a sua obtenção conforme orientação dos CONTRATANTES e providenciar o seu registro de forma segura durante a vigência do contrato e por no mínimo cinco anos após expirada sua vigência ou sua rescisão;

**8.6.6.** Implementar todas as medidas técnicas preventivas e corretivas necessárias ou apropriadas para proteger a segurança e sigilo dos Dados Pessoais obtidos em decorrência do contrato, responsabilizando-se por qualquer destruição, perda acidental ou ilegal, alteração, divulgação, acesso ou processamento não autorizados;

**8.6.7.** Notificar os CONTRATANTES de qualquer solicitação feita por qualquer titular de dados pessoais e/ou qualquer outro órgão competente, adquiridos em decorrência do contrato;

**8.6.8.** Caso os CONTRATANTES optem expressamente por não responderem diretamente a solicitação, caberá à CONTRATADA atender à solicitação, cumprindo estritamente com o previsto a legislação aplicável e as orientações dos CONTRATANTES.

**8.7.** A CONTRATADA deverá assegurar que os seus colaboradores ou terceiros a ele(s) vinculados que irão promover o tratamento de dados ou ter acesso a eles, estejam sujeitas a dever de confidencialidade mediante termo por escrito.

**8.8.** A CONTRATADA deverá auxiliar os CONTRATANTES no que diz respeito à requisições de informações realizadas pela autoridade pública competente, à segurança dos dados, à notificação de incidentes de privacidade, avaliações de impacto de proteção de dados e no atendimento a eventuais demandas dos titulares dos dados.

**8.9.** A CONTRATADA deverá eliminar e/ou devolver ao final da vigência do contrato e/ou em outro momento por determinação dos CONTRATANTES ou dos seus titulares, os dados pessoais obtidos para execução do contrato.

**8.10.** A CONTRATADA deverá disponibilizar para os CONTRATANTES todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento de suas obrigações e se submeter a auditorias e inspeções conduzidas pelos CONTRATANTES ou que por estes indicar.

**CLÁUSULA SÉTIMA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA**

**7.1.** O presente Contrato O prazo de vigência será de 12 (doze) meses, contados da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado, mediante termo aditivo escrito, por iguais e sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, observando-se o disposto no artigo 34 do RLC do SESI e do SENAI.

**CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**8.1.** Cumprir o objeto contratado nos termos e condições constantes do Contrato, do Edital e seus anexos, bem como da respectiva proposta de preços da CONTRATADA, cabendo-lhe ainda a coordenação dos serviços, responsabilizando-se, legal, administrativa e tecnicamente pelos mesmos.

**8.2.** Cumprir os prazos do cronograma de execução e/ou entrega dos serviços definidos no Edital e seus Anexos e nas ordens de serviço demandadas.

**8.3.** Cientificar, imediatamente e por escrito, as CONTRATANTES, qualquer anormalidade que verificar durante a execução dos serviços e/ou fornecimentos.

**8.4.** Prestar esclarecimentos, imediatamente e por escrito, às CONTRATANTES, sempre que por estas solicitados.

**8.5.** Apresentar no ato da assinatura do contrato a equipe técnica que deverá compor pelos seguintes profissionais:

|  |  |
| --- | --- |
| Analista Especialista em Ambiente (infraestrutura) Dynamics CRM 365 | Mínimo 1 profissional |
| Analista Especialista em Soluções Nativas no Dynamics CRM 365 | Mínimo 1 profissional |
| Desenvolvedor .NET com especialidade no Dynamics CRM 365 | Mínimo 1 profissional |
| Consultor Funcional em Dynamics CRM 365 | Mínimo 1 profissional |

**8.6.** A equipe técnica ficará responsável pelo objeto desta licitação, e ainda:

**8.6.1.** Apresentar o Currículo Vitae – (CV) de cada profissional da equipe técnica de trabalho que participará da prestação dos serviços.

**8.6.2.** Cada profissional deverá comprovar que possui as certificações correspondentes à função, por meio da URL,*transcript ID* e*access code*disponibilizado pela Microsoft.

**8.7.** A CONTRATADA será responsável pela execução do objeto, com as seguintes responsabilidades:

**a.** Executar a gestão geral do contrato por parte da CONTRATADA, com a visão de todas as Ordens de Serviço, objetivando garantir a execução dos serviços dentro dos prazos e acordos estabelecidos e atendendo todos os requisitos;

**b.** Responder, perante os CONTRATANTES, pela execução técnica das Ordens de Serviço;

**c.** Participar periodicamente, a critério dos CONTRATANTES, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes às Ordens de Serviço em execução, em ambiente de interesse dos CONTRATANTES;

**d.** Levar para as reuniões periódicas de acompanhamento, as situações não resolvidas em nível de gerência das Ordens de Serviço;

**e.** Disponibilizar, quando solicitado pelos CONTRATANTES, num prazo máximo de 48 horas corridas, toda a documentação histórica e presente do contrato, incluindo ordens de serviço já executadas, resumo de pagamentos efetuados, termos de aceite assinados, cópias de notas fiscais e relatórios de acompanhamento do contrato.

**8.8.** A CONTRATADA deverá comprovar o vínculo societário, empregatício ou contratual dos profissionais que integram a Equipe Técnica por ela indicada, mediante a apresentação de um dos seguintes documentos:

**a.** Caso o profissional seja regido pelo regime de CLT: cópia autenticada do “Contrato de Trabalho” ou da Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS, que comprove o vínculo empregatício com a CONTRATADA;

**b.** Caso o profissional seja sócio da CONTRATADA ou de suas controladas: cópia autenticada do contrato social ou estatuto que comprove a condição de sócio;

**c.** Caso o profissional tenha contrato de Prestação de Serviços com a CONTRATADA: cópia autenticada do contrato, cujo prazo de vigência abranja, no mínimo, o período de prestação dos serviços aos CONTRATANTES.

**8.9.** A não apresentação da equipe técnica, no prazo previsto no item 8.5, caracterizará inexecução contratual, implicando na aplicação das penalidades previstas no contrato.

**8.10.** Os serviços descritos neste Contrato devem ser executados diretamente pela futura contratada, não podendo ser subempreitados, cedidos ou sublocados.

**8.11.** Substituir de imediato, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, pessoal da equipe, sempre que exigido por esta, cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios e incompatíveis com o exercício das funções que lhe forem atribuídas.

**8.12.** Caso algum dos profissionais tenha que ser substituído no transcorrer da execução do contrato, o(s) profissional(is) a ser(em) substituído(s) deverá(ão) possuir formação e experiência igual ou superior a do(s) profissional(s) que está(ão) sendo substituído(s). A substituição dependerá de aprovação da CONTRATANTE.

**8.13.** Cumprir, como única empregadora, as disposições legais, quer quanto à remuneração do pessoal empregado e alocado na execução dos serviços, bem como aos demais encargos de natureza trabalhista, previdenciária, securitária ou qualquer outra, obrigando-se ainda a respeitar e fazer com que sejam respeitados pelos seus empregados, que não terão qualquer vínculo com a(s) CONTRATANTE(S), todos os regulamentos de ordem interna e normas de segurança da CONTRATANTE, os quais declara conhecer.

**8.14.** O inadimplemento do(a)(s) CONTRATADO(A)(S), com referência a qualquer dos encargos referidos no subitem anterior, não transfere à(s) CONTRATANTE(S) a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do Contrato ou restringir sua execução. A(s) CONTRATANTE(S) também não se tornarão(á) corresponsável(eis) pelos eventuais inadimplementos trabalhistas e previdenciários do(a)(s) CONTRATADO(A)(S).

**8.15.** Assumir todos os encargos de possíveis demandas trabalhistas, civis ou penais relacionadas à execução dos serviços, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.

**8.16.** Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus funcionários no desempenho do serviço ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências do CONTRATANTE.

**CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

**9.1.** Efetuar os pagamentos devidos ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) de acordo com o estabelecido no Edital do Pregão Eletrônico nº 32/2021 e seus Anexos.

**9.2.** Fornecer à(o) CONTRATADA(O) todos os elementos e informações necessárias para a consecução do objeto contratual.

**9.3.** Notificar o(a)(s) CONTRATADO(A)(S), por escrito, quanto a defeitos ou irregularidades verificados na execução dos serviços, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para a CONTRATANTE.

**9.4.** Notificar, formal e tempestivamente a CONTRATADA sobre as irregularidades observadas no cumprimento do contrato.

**9.5.** Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, por intermédio de profissional designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, comunicando à CONTRATADA e exigindo as medidas corretivas necessárias, no prazo determinado pela(s) CONTRATANTE(S), bem como atestar os documentos fiscais pertinentes, quando comprovada a execução total, fiel e correta dos serviços.

**9.6.** Sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer serviço que não esteja de acordo com os termos contratuais, e/ou com as OS emitidas.

**9.7.** Comunicar (à)(s) CONTRATADO(A)(S) a necessidade de substituição de profissional que seja considerado inadequado para o exercício da função.

**9.8.** Emitir, antes da execução de qualquer serviço, a competente OS, se o caso, definindo claramente os requisitos técnicos, administrativos e financeiros relativos ao serviço objeto deste contrato.

**9.9.** Especificar e estabelecer normas, diretrizes e metodologias para a execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades, regras, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.

**9.10.** Indicar representante para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato nas respectivas áreas de atuação.

**9.11.** Informar ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S), por escrito, as razões que motivaram eventual rejeição dos serviços contratados.

**9.12.** Além das obrigações já descritas neste instrumento e das já dispostas no Termo de Referência – Anexo I e demais anexos do Edital Pregão Eletrônico nº 32/2021, e na Cláusula Segunda das Condições Gerais de Contratação.

**CLÁUSULA DÉCIMA - DO PAGAMENTO DO VALOR E DA FORMA DE PAGAMENTO**

**10.1.** O valor total do contrato é de R$ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ reais), computados todos os custos necessários à prestação dos serviços, bem como todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, fretes, viagens para Brasília/DF e outros que incidam direta ou indiretamente sobre o objeto.

**10.2.** O pagamento dar-se-á no dia 22 (vinte e dois) do mês subsequente após a formalização do Termo de Aceite Formal Final de entrega das Ordens de Serviço (OS) pelas CONTRATANTES e caberá à CONTRATADA apresentar a Nota Fiscal correspondente às horas efetivamente executadas, para as conferências e os atestados de recebimento pela área solicitante com 10 (dez) dias de antecedência.

**10.2.1.** A CONTRATADA somente deverá emitir e enviar as Notas Fiscais para o devido pagamento, após a formalização do documento de aceite formal final de entrega das Ordens de Serviço (OS) pelas CONTRATANTES.

**10.2.2.** A CONTRATADA deverá emitir Notas Fiscais em nome da CONTRATANTE que demandou o serviço.

**10.3.** Caso a nota fiscal/fatura apresente alguma incorreção, o documento será devolvido à CONTRATADA e o prazo de pagamento será prorrogado pelo mesmo tempo em que durar a correção, sem quaisquer ônus adicionais para a CONTRATANTE.

**10.4.** Os valores para pagamento à CONTRATADA, que irão constar da Nota Fiscal de serviços, advirão da prestação dos serviços atrelada à entrega dos produtos mediante a definição de pacotes de trabalho, que serão formalizados por meio de Ordens de Serviço (OS) e aferidos com base em Acordos de Nível de Serviço (ANS), constantes neste Edital e seus Anexo.

**10.5.** Somente serão de responsabilidade da CONTRATANTE as despesas de deslocamento de profissionais do(a) CONTRATADO(A), referentes ao objeto do contrato, quando em viagens para destinos fora da sede do(a) CONTRATADO(A) ou fora da sede da CONTRATANTE, em Brasília/DF. As referidas despesas deverão ser previamente autorizadas pela(s) CONTRATANTE(S) e serão limitadas ao que se segue:

**a.** Fornecimento das passagens aéreas em classe econômica e tarifa promocional; e

**b.** Pagamento de ajuda de custo por dia de viagem, que terá como referência os valores e critérios aplicados aos técnicos da(s) CONTRATANTE(S), para as despesas com hospedagem e alimentação.

**10.6.** Para fins de faturamento dos serviços prestados, caberá à CONTRATADA emitir Notas Fiscais de Serviços/Fatura, em nome do CONTRATANTE, descrevendo os serviços e os locais em que foram prestados, para aceite e atesto pelo setor competente.

**10.7.** Os valores para pagamento à CONTRATADA, que irão constar da Nota Fiscal de serviços, deverão atender ao disposto no tópico 4 do Termo de Referência – Anexo I do Edital do Pregão Eletrônico nº 32/2021.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO**

**11.1.** A execução contratual dos serviços será acompanhada e fiscalizada pela Diretoria de Comunicação da Confederação Nacional da Indústria.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

**12.1.** As despesas correrão por conta dos seguintes Códigos Orçamentários:

**CNI-SESI-SENAI-IEL**

**UO:** 05.04.02.02 – Gerência Executiva de Relações Públicas

**CR:** 21.3.07.03.01.01.17 - Sistematização e Gestão das Informações de Clientes - CRM

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO FORO**

Fica eleito o Foro de Brasília - DF, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer questões relativas ao presente instrumento e os contratos dele decorrentes.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**14.1** Fazem parte deste contrato independentemente de transcrição:

1. Proposta da **CONTRATADA**;
2. Edital Pregão Eletrônico nº. 32/2021 e seus Anexos;
3. Demais documentos que instruem o processo de contratação.

**14.2.** No caso de divergência entre as disposições dos instrumentos, prevalecerá, nesta ordem, as condições específicas da contratação, as condições gerais da contratação, Termo de Referência - Anexo I e demais Anexos do Edital Pregão Eletrônico nº 32/2021 e Proposta da **CONTRATADA**.

E, por estarem justas e acertadas, firmam as partes o presente Contrato em 2 (duas) vias de igual teor e forma e para um só fim, na presença das testemunhas abaixo, para que produza seus jurídicos e legais efeitos.

.

Brasília/DF, \_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de 2021.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Pelo CONTRATANTE:

|  |
| --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  SENAI/DN |

Pela CONTRATADA:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Contratada

TESTEMUNHAS:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nome, CPF |  | Nome, CPF |

**CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

**(arquivo em PDF)**

**ANEXO IV**

**INSTRUÇÕES PARA CREDENCIAMENTO NO PORTAL DE COMPRAS**

Os interessados em participar de processos licitatórios, **na forma eletrônica**, promovidos pelas Entidades Nacionais que integram o Sistema Indústria - CNI/SESI/SENAI/IEL -, deverão obter a chave de acesso ao Portal de Compras das Entidades. Para tanto, os interessados deverão seguir os seguintes passos:

1º - Efetuar o pré-cadastro na opção **FORNECEDORES**, mediante acesso através do seguinte endereço: <http://portaldecompras.sistemaindustria.org.br>

2º - Encaminhar, por e-mail, às Entidades Nacionais que integram o Sistema Indústria, os arquivos digitalizados dos seguintes documentos:

1. Ato Constitutivo da Pessoa Jurídica ou a última alteração contratual (consolidada);
2. Termo de Responsabilidade de Credenciamento - Pregão Eletrônico **(Anexo V do Edital)** preenchido e devidamente assinado pelo representante legal da empresa, acompanhado da documentação necessária descrita no modelo do Termo;

b.1) Caso o signatário não seja sócio da empresa, deverá encaminhar Instrumento de Procuração que comprove a legitimidade de seus poderes;

3º - Uma vez atendidos os passos acima, as Entidades Nacionais que integram o Sistema Indústria encaminharão a chave de acesso (LOGIN e SENHA) através do e-mail informado no Pré-Cadastro, no prazo de 2 (dois) dias úteis, a contar do recebimento da documentação por meio do endereço eletrônico**:** [licitacoes@cni.com.br](mailto:licitacoes@cni.org.br);

4º - No primeiro acesso ao portal, o usuário deverá alterar a senha original atribuída pelo sistema.

O SISTEMA INDÚSTRIA aguarda sua participação.

Demais informações:

Tel: (61) 3317-8968/9891

E-mail: [licitacoes@cni.com.br](mailto:licitacoes@cni.com.br)

**ANEXO V**

**TERMO DE RESPONSABILIDADE DE CREDENCIAMENTO (PREGÃO ELETRÔNICO)**

Eu, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, inscrito no CPF sob o nº\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, representante legal da empresa\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, declaro minha intenção de obter a **CHAVE DE ACESSO** aos Órgãos e Entidades Nacionais do Sistema Indústria (CNI / SESI / SENAI / IEL) tendo-a sob minha responsabilidade e comprometo-me a:

**I.** Utilizar a referida chave de acesso, sob minha inteira e exclusiva responsabilidade, isentando, do seu uso indevido, os Órgãos e Entidades Nacionais do Sistema Indústria;

**II.** Manter a necessária cautela com a chave de acesso quando da sua exibição em tela, ao imprimi-la em papéis, na gravação em meios eletrônicos, ou qualquer outra forma, a fim de evitar que sejam utilizados de forma indevida e/ou por pessoas não autorizadas;

**III.** Alterar a senha de acesso ao Portal de Compras, sempre que obrigatório ou que tenha suposição de descoberta por terceiros, e não usar combinações simples que possam ser facilmente descobertas;

**IV.** Observar e cumprir as boas práticas de segurança da informação, e suas diretrizes, bem como este Termo de Responsabilidade;

**V.** Responder, em todas as instâncias, pelas consequências das ações ou omissões de minha parte, que possam pôr em risco ou comprometer a exclusividade de conhecimento da minha senha, ou das transações a que tenha acesso;

Declaro estar plenamente esclarecido e consciente que:

**a)** É minha responsabilidade cuidar da integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados e informações contidas no Portal de Compras, devendo comunicar, por escrito, quaisquer indícios ou possibilidades de irregularidades, de desvios ou falhas identificadas.

**b)** Será responsabilizado civil, penal e administrativamente aquele que inserir ou facilitar a inserção de dados falsos, alterar ou excluir indevidamente dados corretos do Portal de Compras, com o fim de obter vantagem indevida para si ou para outrem, ou para causar dano, bem como modificar qualquer aspecto do Portal de Compras dos Órgãos e Entidades Nacionais do Sistema Indústria, sem autorização de autoridade competente, ficando o infrator sujeito às punições legais previstas.

Declaro, nesta data, ter ciência e estar de acordo com os procedimentos acima descritos, comprometendo-me a respeitá-los e cumpri-los plena e integralmente, além de manter sempre verossímeis e fidedignos os dados informados e documentos encaminhados ao Órgãos e Entidades que integram o Sistema Indústria.

A chave de acesso ao Portal de Compras dos Órgãos e Entidades Nacionais do Sistema Indústria deverá ser encaminhada ao e-mail informado durante a realização do Pré-cadastro constante no referido Portal.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA**