

O CENTRO DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO DO ESTADO DE SANTA CATARINA S/A - CIASC com sede em Florianópolis na Rua Murilo Andriani, nº. 327, Itacorubi, CEP 88.034-902, inscrito no CNPJ/MF sob nº. 83.043.745/0001-65, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado por seu Presidente, o Sr. Sérgio André Maliceski, por seu Vice-presidente de Tecnologia, o Sr. Luis Haroldo de Mattos e a **ENCAIXE - SUA AGENDA ALL-LINE LTDA.**, empresa sediada em Goiânia/GO, R T 29, nº 1082, Quadra 62 Lote 11A, Bairro Setor Bueno inscrita no CNPJ/MF sob o nº 31.404.642/0001-80, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu Sócio Administrador, Sr. Iarly Julio Carvalho Coli, têm entre si, justo e contratado **implementação de solução SaaS - Software as a Service (software como serviço) para o Sistema de Atendimento Automático via Whatsapp Business**, que se regerá pelas cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- 1.1 - Vincula-se o presente contrato às disposições da Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016 e do Regulamento de Licitações e Contratos do CIASC, disponível em <http://www.transparencia.ciasc.sc.gov.br>, pela Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, pela Lei nº 10.973, de 2 de dezembro de 2004, bem como, às regras e condições estabelecidas no processo CIASC 1136/2021, à Dispensa de Licitação 037/2021, à proposta da CONTRATADA, independentemente de sua transcrição e as demais normas legais e regulamentares aplicáveis.

CLÁUSULA SEGUNDA - OBJETO

- 2.1 - Constitui objeto deste contrato a implementação de Solução SaaS - Software as a Service (software como serviço) para o Sistema de Atendimento Automático via Whatsapp Business para atendimento do cidadão.

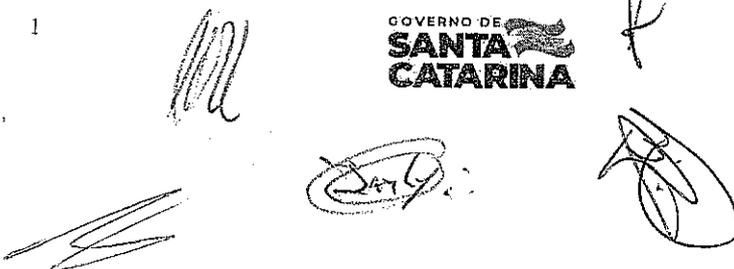
CLÁUSULA TERCEIRA - DO PREÇO

- 3.1 - Pelos serviços, objeto do presente instrumento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, o valor total estimado de R\$280.000,00 (duzentos e oitenta mil reais), de acordo com os valores unitários constante no Cronograma de Execução do item 5 do Anexo I – Termo de Referência.
- 3.2 - No preço estipulado no item 3.1 da cláusula terceira, estão inclusos: remuneração, impostos, taxas, seguros, deslocamento e todos os demais encargos previstos na legislação vigente.

CLÁUSULA QUARTA - DA FORMA DE PAGAMENTO

- 4.1 - Os pagamentos serão efetuados pelo CONTRATANTE em 15 (quinze) dias após apresentação de Nota Fiscal e condicionado ao aceite da área competente do CONTRATANTE.
- 4.1.1 - Antes de apresentar a nota fiscal mensal, a CONTRATADA encaminhará o "Relatório de Gerencial de Serviços Entregues", conforme previsto no item 8.11 do Anexo I - Termo de Referência
- 4.1.2 - Uma vez aprovado o Relatório citado no parágrafo anterior a CONTRATADA emitirá nota fiscal correspondente ao faturamento do mês e a encaminhará ao CONTRATANTE.

1



- 4.2 - Serão pagos somente os serviços devidamente autorizados, realizados e aceitos.
- 4.2.1 - Caso o CONTRATANTE deixe de cumprir com o pagamento na data prevista, e desde que não haja culpa da CONTRATADA, os valores poderão ser corrigidos monetariamente através do IPCA – *Pro Rata Tempore*.
- 4.3 - Deverá constar obrigatoriamente nas Notas Fiscais de Prestação de Serviços, se houver:
- 4.3.1- Dos Contribuintes do Município de Florianópolis, o Código Nacional de Atividade Econômica-CNAE, correspondente ao serviço prestado; o Código Fiscal de Prestação de Serviços-CFPS e o Código de Situação Tributária-CST;
- 4.3.2- Dos Contribuintes de outros Municípios ou outros Estados da Federação, o Código Nacional de Atividade Econômica-CNAE, correspondente ao serviço prestado.
- 4.4 - O pagamento será efetuado pelo CONTRATANTE, mediante a apresentação por parte da CONTRATADA dos seguintes documentos atualizados:
- I) Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, mediante a apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS;
 - II) Prova de regularidade fiscal para com a Fazenda Nacional de débitos relativos a tributos administrados pela Secretaria da Receita Federal (SRF) e a inscrições em Dívida Ativa da União junto à Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN);
 - III) Prova de regularidade fiscal para com a Fazenda Estadual de Santa Catarina e, se for o caso, do Estado em que for sediado a CONTRATADA, conforme Decreto Estadual nº 3.650, de 27 de maio de 1993, com a redação do Decreto nº 3.884, de 26.08.1993;
 - IV) Comprovante do registro a consulta ao Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS/CGU), mantido pela Controladoria Geral da União, conforme art. 114 do Regulamento de Licitações e Contratos do CIASC.
- 4.4.1- A não apresentação dos documentos exigidos no item 4.4, implicará automaticamente, na suspensão do pagamento da fatura.
- 4.5 - O pagamento devido pelo CONTRATANTE será liquidado por meio de crédito em conta corrente da CONTRATADA.
- 4.5.1- No ato do pagamento, se houver sido imposta qualquer multa o valor correspondente será deduzido da quantia devida.
- 4.6 - Substituição Tributária: Como contribuinte sediado em Florianópolis, o CONTRATANTE está enquadrado como substituto tributário, devendo reter na fonte o Imposto Sobre Serviços (ISS), conforme Lei Complementar nº 126, de 28 de novembro de 2003.
- 4.7 - O CONTRATANTE não efetuará o pagamento de títulos descontados ou através de cobrança em banco, bem como, os que forem negociados com terceiros através de operação de "factoring".



- 4.8 - A CONTRATADA deverá encaminhar o arquivo da Nota Fiscal Eletrônica para o e-mail: nfe@ciasc.sc.gov.br.

CLÁUSULA QUINTA - DO REAJUSTE DO PREÇO

- 5.1 - O preço do objeto do presente contrato será irrevogável durante a sua vigência.
- 5.2 - Decorrido o prazo de 12 (doze) meses o preço dos serviços poderá ser reajustado, e a cada 12 (doze) meses, mediante negociação, limitada a variação do ÍNDICE NACIONAL DE PREÇOS AO CONSUMIDOR AMPLO (IPCA), ocorrido entre o mês anterior a assinatura do contrato ou o último reajuste e o mês anterior ao mês que será reajustado, limitado ao período de 12 (doze) meses.
- 5.3 - Caso se verifique a extinção do índice de reajuste estipulado no item 5.2, este será substituído por outro índice na forma da lei. Na sua falta, um novo critério será acordado entre as partes.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

- 6.1 - **O contrato terá sua vigência de 12 (doze) meses, a partir de 01 de outubro de 2021**, com eficácia legal após a publicação do seu extrato no Diário Oficial do Estado de Santa Catarina, podendo ser prorrogado de acordo com a legislação vigente, desde que devidamente justificado.
- 6.2 - A alteração de qualquer das disposições estabelecidas neste termo de contrato somente se reputará válida se tomadas expressamente em Instrumento Aditivo, que ao presente se aderirá, passando a dele fazer parte.
- 6.3 - Firmado o termo contratual, o início da execução dos serviços se dará imediatamente após comunicação feita pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, sendo os prazos de execução definidos no Anexo I – Termo de Referência.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS OBRIGAÇÕES e RESPONSABILIDADES

7.1 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 7.1.1 - Responsabilizar-se integralmente pelo fiel cumprimento do objeto contratado, nos prazos e condições pactuadas, prestando todos os esclarecimentos eventualmente solicitados pelo CONTRATANTE, obedecendo aos parâmetros e rotinas estabelecidos de acordo com as recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação vigentes;
- 7.1.2 - Manter preposto para este contrato que irá representá-la sempre que for necessário.
- 7.1.2.1 - O preposto deve manter permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos profissionais alocados;
- 7.1.2.2 - O preposto participará, obrigatoriamente, das reuniões de planejamento e das reuniões de demonstração dos projetos, bem como outras estabelecidas pelo CIASC;



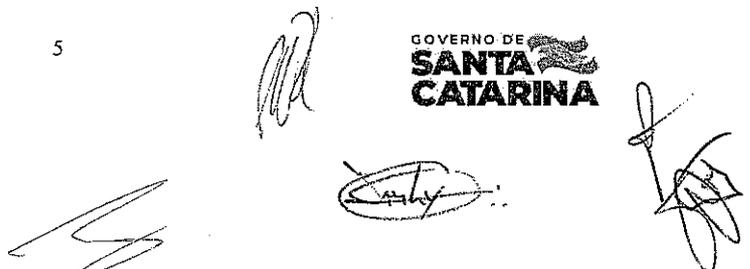
- 7.1.2.3 - O preposto deve ter autonomia para executar as ações necessárias ao adequado cumprimento do contrato;
- 7.1.2.4 - O preposto deve estar apto a esclarecer as questões relacionadas às faturas dos serviços prestados.
- 7.1.2.5 - Indicar endereço eletrônico (e-mail) para o recebimento de notificações e comunicações a respeito da execução do contrato;
- 7.1.3 - Manter durante a execução deste contrato as condições de habilitação e de qualificação que ensejaram sua contratação;
- 7.1.4 - Efetuar o pagamento de seguros, tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, comerciais, assim como quaisquer outras despesas diretas e/ou indiretas relacionadas com a execução deste contrato;
- 7.1.5 - Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal e/ou do Gestor técnico do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 7.1.6 - Fornecer ao CIASC, sempre que requerido formalmente, todas as informações solicitadas relativas aos serviços objeto do Contrato;
- 7.1.7 - Registrar todas as solicitações feitas pelo CIASC para acompanhamento e controle da execução dos serviços;
- 7.1.8 - Elaborar documentos (relatórios gerenciais e outros) referentes ao acompanhamento da execução dos serviços contratados;
- 7.1.9 - Elaborar relatórios específicos, contendo propostas para melhoria de serviços e procedimentos, de forma a abranger a realidade do CIASC;
- 7.1.10 - Seguir as instruções e observações efetuadas pelo CIASC, bem como reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções;
- 7.1.11 - Corrigir todos e quaisquer defeitos nos produtos entregues ou serviços prestados, no período de garantia, que compreendem, dentre outros, as imperfeições percebidas, a ausência de artefatos ou de documentação obrigatória e qualquer outra ocorrência que impeça o funcionamento normal do serviço contratado ou que não se apresente dentro dos padrões;
- 7.1.12 - Propiciar todos os meios e facilidades necessários à fiscalização do fornecimento da solução e da prestação dos serviços pelo CIASC, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- 7.1.13 - Assegurar-se de que as determinações do CIASC sejam disseminadas junto aos profissionais alocados com vistas à execução dos serviços contratados;
- 7.1.14 - Consultar o Fiscal e/ou o Gestor técnico do Contrato sempre que houver necessidade de esclarecimentos relativos ao objeto deste ajuste, submetendo-lhe em tempo hábil quaisquer questões que possam implicar alteração de suas especificações;
- 7.1.15 - Recrutar e selecionar os profissionais necessários à realização dos serviços, por seus meios e com exclusiva responsabilidade;

The bottom right section of the page contains several handwritten signatures and stamps. There is a large, stylized signature in the center, a circular stamp with illegible text to its right, and another large signature on the far right. The text 'GOVERNO DE SANTA CATARINA' is printed above the circular stamp.

- 7.1.16 - Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para o CIASC, de acordo com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados, bem como capacitá-los nas tecnologias que eventualmente venham a ser utilizadas durante sua execução;
- 7.1.17 - Observar as disponibilidades estabelecidas pelo CIASC sobre o horário de prestação do serviço, em conformidade com as leis trabalhistas, bem como acordos e convenções coletivas que dispõem sobre a categoria;
- 7.1.18 - Responsabilizar-se por despesas de deslocamento de técnicos, diárias, hospedagem e demais gastos relacionados com a equipe técnica, sem qualquer custo adicional para o CIASC;
- 7.1.19 - Manter consistentes e atualizados todos os artefatos produzidos e/ou alterados durante a execução dos serviços contratados;
- 7.1.20 - Garantir a compatibilidade das entregas efetuadas e que sejam totalmente aderentes aos produtos utilizados pelo CIASC;
- 7.1.21 - Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do CIASC;
- 7.1.22 - Repassar aos profissionais indicados pelo CIASC, quando do encerramento do contrato, os documentos, procedimentos e demais conhecimentos adquiridos durante a execução do contrato e necessários para continuidade dos serviços;
- 7.1.23 - Utilizar padrões definidos em conjunto com o CIASC (nomenclaturas, metodologias, entre outros);
- 7.1.24 - Garantir a execução dos serviços sem interrupção, mantendo permanentemente equipe com a quantidade de componentes dimensionada para a execução dos serviços, substituindo, em caso de necessidade e sem ônus para o CIASC, quaisquer recursos que se façam necessários;
- 7.1.25 - Não poderá a CONTRATADA veicular publicidade acerca do objeto a que se refere o presente contrato, salvo autorização específica do CIASC.
- 7.1.26 - A CONTRATADA não poderá ceder os créditos, nem sub-rogar direitos e obrigações deste contrato a terceiros.
- 7.1.27 - Dar conhecimento do Código de Conduta e Integridade do CIASC aos seus empregados, que exerçam atividades nas dependências desta empresa, a fim de garantir a fiel observância das regras e orientações éticas contidas no referido código.
- 7.1.28 - Guardar sigilo absoluto sobre os detalhes e dados do objeto da prestação de serviços, respondendo legalmente pela inobservância deste item, inclusive após o término do contrato.

7.2 - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 7.2.1 - Providenciar a publicação resumida do instrumento de contrato e aditamento(s), se ocorrerem.



- 7.2.2 - Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, nas condições estabelecidas.
- 7.2.3 - Designar o acompanhamento e fiscalização da execução dos serviços e obrigações da CONTRATADA.
- 7.2.4 - Notificar a CONTRATADA por escrito, sobre quaisquer irregularidades que venham a ocorrer, em função da execução dos serviços.
- 7.2.5 - Fiscalizar e acompanhar a execução do contrato sob todos os aspectos, inclusive, quanto ao fiel cumprimento das obrigações previdenciárias, sociais e trabalhistas da CONTRATADA relatando as irregularidades, quando for o caso.
- 7.2.6 - Homologar os artefatos entregues pela CONTRATADA;
- 7.2.7 - Analisar e manifestar-se quanto à proposição, pela CONTRATADA, do uso de ferramentas diferentes das padronizadas, destinadas a garantir melhor desempenho na prestação dos serviços contratados, desde que seja possível compatibilizá-las às ferramentas padronizadas sem perda de informações necessárias à gestão do Contrato;
- 7.2.8 - Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento dos serviços;
- 7.2.9 - Fornecer à CONTRATADA as informações e os esclarecimentos necessários à execução dos serviços objeto do contrato, inclusive o acesso ao canal oficial de comunicação (API) com WhatsApp;
- 7.2.10 - Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços, dentro das normas estabelecidas em contrato;
- 7.2.11 - Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

CLÁUSULA OITAVA - DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

- 8.1 - A execução do objeto do contrato será fiscalizada pelo fiscal de contrato, designado por resolução do CIASC, em conformidade com o Capítulo II, da Seção IV – Da Gestão e Fiscalização dos Contratos, do Regulamento de Licitações e Contratos do CIASC, o qual caberá comunicar formalmente o descumprimento de quaisquer de suas cláusulas, devendo a CONTRATADA fornecer relatórios, informações e quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários;
- 8.2 - O CONTRATANTE poderá a qualquer tempo recusar o fornecimento dos serviços, no todo ou em parte, sempre que não atender aos padrões técnicos exigidos;
- 8.3 - A CONTRATADA deverá credenciar preposto para representá-la junto ao CONTRATANTE, com a incumbência de resolver todos os assuntos relativos à execução do contrato.

CLÁUSULA NONA - DA RESCISÃO

- 9.1 - O contrato poderá ser rescindido, nos seguintes casos:



- 9.1.1- Nos termos previsto na Seção XI - Da Inexecução e da Rescisão dos Contratos do Regulamento de Licitações e Contratos do CIASC, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial;
- 9.1.2- Amigavelmente, ressalvado o interesse público, por acordo das partes, mediante formalização de aviso prévio com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, não cabendo indenização a qualquer uma das partes, resguardados o interesse do CONTRATANTE;
- 9.1.3 - Judicialmente, nos termos da legislação vigente;
- 9.1.4 - No descumprimento, por parte da CONTRATADA, de suas obrigações legais e/ou contratuais, assegurado ao CONTRATANTE o direito de rescindir o contrato a qualquer tempo, independente de aviso, interpelação judicial e/ou extrajudicial;
- 9.2 - A rescisão do contrato, com base no subitem 9.1.4, sujeita à CONTRATADA a multa rescisória de 20% (vinte por cento) sobre o valor total contratado, independentemente de outras multas aplicadas por infrações anteriores;
- 9.3 - Da rescisão contratual decorrerá o direito do CONTRATANTE, incondicionadamente, reter os créditos relativos ao contrato até o limite do valor dos prejuízos causados ou em face ao cumprimento irregular do avençado, além das demais sanções estabelecidas no Contrato e em lei, para a plena indenização do Erário;
- 9.4 - Na aplicação destas penalidades e das demais previstas neste instrumento serão admitidos os recursos previstos em Lei e garantido o contraditório e a ampla defesa.

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 10.1 - As empresas que não cumprirem as normas de licitação e as obrigações contratuais assumidas estarão sujeitas às sanções e penalidades estabelecidas no Edital, no Contrato, **TÍTULO III DO CAPÍTULO III – DAS SANÇÕES, do Regulamento de Licitações e Contratos do CIASC, e na Seção III – Das Sanções Administrativas da Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016.**
- 10.2 - A CONTRATADA se apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa, cometer fraude fiscal, deixar de entregar a documentação exigida, não assinar o Contrato no prazo estabelecido, ficará sujeita às seguintes sanções, sem prejuízo da reparação dos danos causados ao CONTRATANTE pelo infrator, garantido o direito à ampla defesa:
- a) advertência;
- b) multa;
- c) **suspensão temporária** do direito de licitar e de contratar com o CONTRATANTE, por período de até 2 (dois) anos e, se for o caso, descredenciamento no Cadastro de Fornecedores do CIASC, pelo prazo de

até 2 (dois) anos e realizado seu registro no cadastro de empresas inidôneas de que trata o Art. 23 da Lei nº 12.846, de 2013.

Parágrafo Primeiro - Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo.

Parágrafo Segundo - A aplicação das penalidades ocorrerá após defesa prévia do interessado, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da intimação do ato.

Parágrafo Terceiro - No caso de aplicação de advertência, multa por inexecução total ou parcial do contrato e suspensão temporária, caberá apresentação de recurso no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da intimação do ato.

Parágrafo Quarto - Nos prazos de defesa prévia e recurso, será aberta vista do processo aos interessados.

10.3 - A advertência poderá ser aplicada quando ocorrer:

- a) descumprimento das obrigações contratuais, especialmente aquelas relativas às condições e rotinas de prestação dos serviços, ressalvados os casos fortuitos ou de força maior e aqueles que não acarretem prejuízos para o CONTRATANTE;
- b) execução insatisfatória ou pequenos transtornos no desenvolvimento dos serviços contratados, desde que sua gravidade não recomende a aplicação da suspensão temporária.

10.4 - Multa:

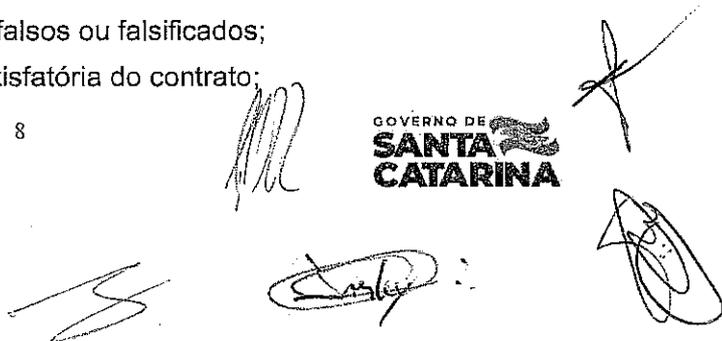
- a) No caso de atraso injustificado por parte da CONTRATADA na execução do objeto contratado, a partir do primeiro dia, a mesma sujeitar-se-á à multa de mora de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao dia, sobre o valor contratado, que não excederá a 10% (dez por cento) do montante, que poderá ser descontado dos valores eventualmente devidos pelo CIASC e/ou cobrados de outra qualquer forma legal;
- b) No caso de descumprimento das obrigações legais e das Cláusulas Contratuais pela CONTRATADA, que ensejem a rescisão da presente avença; multa de mora de 20% (vinte por cento) sobre o valor contratado;
- c) no caso de inexecução total, multa não superior a 30% (trinta por cento) sobre o valor da parcela não executada ou do saldo remanescente do contrato.

Parágrafo Primeiro - A multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, não terá caráter compensatório, e a sua cobrança não isentará a vencedora da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos.

Parágrafo Segundo - A multa aplicada à CONTRATADA e os prejuízos por ela causados ao CONTRATANTE serão deduzidos de qualquer crédito a ele devido, cobrado diretamente ou judicialmente.

10.5 - A suspensão temporária será aplicada quando ocorrer:

- a) apresentação de documentos falsos ou falsificados;
- b) reincidência de execução insatisfatória do contrato;



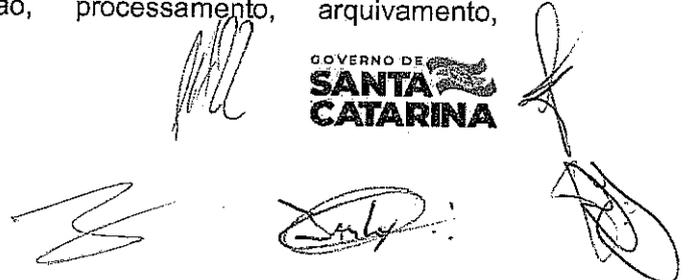
- c) atraso, injustificado, na execução dos serviços, contrariando o disposto no contrato;
- d) reincidência na aplicação das penalidades de advertência ou multa;
- e) irregularidades que ensejem a rescisão contratual;
- f) condenação definitiva por praticar fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- g) prática de atos ilícitos visando a prejudicar a execução do contrato;
- h) prática de atos ilícitos que demonstrem não possuir o concorrente, idoneidade para contratar com o CIASC.
- i) outros atos de ação ou omissão capazes de causar, ou que tenha causado dano ao CONTRATANTE, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente ou a terceiros.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – ANTICORRUPÇÃO

- 11.1 - As Partes, por seus agentes públicos ou por seus sócios, acionistas, administradores e colaboradores:
 - 11.1.1 -declaram que têm conhecimento das normas previstas na legislação, entre as quais nas Leis federais nos 8.429/1992 (Lei de Improbidade Administrativa) e 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), seus regulamentos e eventuais outras aplicáveis;
 - 11.1.2 -comprometem-se em não adotar práticas ou procedimentos que se enquadrem nas hipóteses previstas nas leis e regulamentos mencionados no inciso I deste artigo e se comprometem em exigir o mesmo pelos terceiros por elas contratados;
 - 11.1.3 -comprometem-se em notificar à Controladoria-Geral do Estado qualquer irregularidade que tiverem conhecimento acerca da execução do contrato;
 - 11.1.4 -declaram que têm ciência que a violação de qualquer das obrigações previstas na Instrução Normativa Conjunta CGE/SEA nº 01/2020, além de outras, é causa para a rescisão unilateral do contrato, sem prejuízo da cobrança das perdas e danos, inclusive danos potenciais, causados à parte inocente e das multas pactuadas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA- PRIVACIDADE

- 12.1 - DATACENTER - É a estrutura física e lógica do CONTRATADO localizado na sua sede central.
- 12.2 - DADO PESSOAL - informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.
- 12.3 - TITULAR DOS DADOS PESSOAIS: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.
- 12.4 - TRATAMENTO: toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento,



- armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.
- 12.5 - CONTROLADOR: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais
- 12.6 - OPERADOR: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;
- 12.7 - Conforme a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei nº 13.709/2018) o CONTRATANTE se enquadra na categoria de CONTROLADOR e o CONTRATADO na categoria de OPERADOR, devendo os mesmos respeitarem e seguirem as cautelas da Lei.
- 12.8 - É dever do OPERADOR, ao ser demandado pelo CONTROLADOR, garantir a fruição dos direitos dos TITULARES DOS DADOS PESSOAIS, nos termos do art. 18 da LGPD, a qualquer momento e mediante requisição, em prazo definido na legislação.
- 12.9 - Cabe ao OPERADOR tratar os dados pessoais com a finalidade exclusiva e específica inerente ao objeto deste contrato, eliminando os mesmos no término de sua vigência.
- 12.10 - O OPERADOR deverá prover mecanismo de exportação dos dados portáteis para outra plataforma, ao término do contrato, mediante solicitação do CONTROLADOR.
- 12.11- O OPERADOR deverá fornecer o contato (nome, telefone, email) do encarregado para atuar como canal de comunicação entre o CONTROLADOR, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).
- 12.12 - O OPERADOR deverá manter em absoluto sigilo todos os dados e informações de caráter pessoal, que tiver acesso por meio deste contrato.
- 12.13 - O OPERADOR deverá aplicar controles de segurança da informação adequados para garantir a segurança de dados pessoais.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 13.1 - O presente contrato obriga as partes contratantes, por si e seus sucessores, sendo expressamente vedada a sua transferência, no todo ou em parte, a terceiros, sem o consentimento expresso e por escrito do outro contratante;
- 13.2 - A CONTRATADA declara que tomou conhecimento prévio do conteúdo deste contrato, com tempo suficiente para reflexão e assimilação dos requisitos e condições ora avençadas, considerando os termos do instrumento negocial adequadamente claros, perfeitamente legíveis, de natural compreensão;
- 13.3 - Se qualquer das partes, em qualquer tempo, deixar de observar as cláusulas e condições deste contrato e a outra não exigir o seu cumprimento de imediato, constituir-se-á em ato de mera liberalidade, não podendo, jamais, ser entendido ou surtir efeitos de novação ou alteração às disposições contratuais;



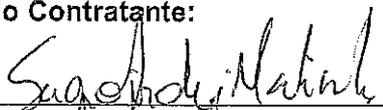
- 13.4 - Os tributos que forem devidos em decorrência direta ou indireta do presente CONTRATO, ou de sua execução, constituem ônus de responsabilidade do contribuinte, conforme definido na lei tributária;
- 13.5 - É vedado a CONTRATADA delegar ou transferir a terceiros, no todo ou em parte, os serviços objeto deste contrato;
- 13.6 - O presente contrato foi elaborado de acordo com o Processo CIASC 1136/2021 – Dispensa de Licitação 037/2021, sujeitando-se as normas pertinentes.

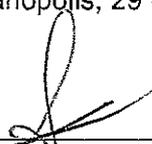
CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO FORO

- 14.1 - Para dirimir qualquer litígio que possam surgir, as partes elegem, com exclusão de qualquer outro e por mais privilegiado que seja, o Foro da Comarca de Florianópolis, Estado de Santa Catarina.
- 14.2 - E por estarem assim justas e contratadas, as partes firmam o presente Instrumento, juntamente com as testemunhas.

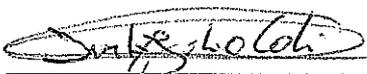
Florianópolis, 29 de setembro de 2021.

Pelo Contratante:

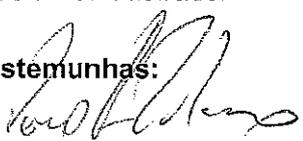

Sérgio André Maliceski
Presidente

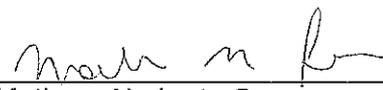

Luis Haroldo de Mattos
Vice-presidente de Tecnologia

Pela Contratada:


Iarly Julio Carvalho Coli
Sócio Administrador

Testemunhas:


Pedro Henrique Ramos Ribeiro
Gerente de Mercado


Matheus Norberto Gomes
Gerente de Finanças

ANEXO I

Termo de Referência

Sistema de Atendimento Automático via Whatsapp Business

1.0 CONTEXTO DO PROGRAMA DE INOVAÇÃO DO MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÕES

O IA² MCTI é uma iniciativa do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações (MCTI) em conjunto com a Softex, no âmbito do Programa Prioritário. O Programa tem como objetivo apoiar projetos de pesquisa e desenvolvimento orientados ao desenvolvimento de soluções em inteligência artificial no valor de até R\$500.000,00 (Quinhentos mil reais), com o objetivo de fomentar o desenvolvimento de projetos inovadores com a adoção de inteligência artificial e apoiar maior interação e conexão entre os atores participantes do ecossistema de inovação, aumentando a competitividade e internacionalização de tecnologias brasileiras através da inovação e eficiência do setor produtivo brasileiro.

O CIASC foi selecionado para participar como empresa âncora no referido programa e, durante a Fase 01, quando tivemos acesso a base de startups em aceleração no programa, identificamos que a Startup Encaixe seria capaz resolver um problema latente de nossos clientes e que diz respeito ao agendamento da tomada de serviços presenciais entre cidadão e o governo.

Ambos o CIASC e a startup Encaixe foram avaliados e selecionados para as próximas etapas do programa e chegaram agora neste momento, no qual caminhamos para a contratação que é objeto deste documento.

2.MOTIVAÇÃO

Embora muitos serviços prestados pelo Estado aos cidadãos já sejam oferecidos de maneira totalmente digital, existem serviços que, por sua natureza, são presenciais. É o caso, por exemplo, da emissão de Carteira de Identidade e da Carteira Nacional de Habilitação. Por se tratarem de documentos oficiais de identidade, parte do processo é justamente a identificação do cidadão e a tomada de seu registro biométrico por um agente público de maneira presencial.

Nos últimos doze meses, somente o Instituto Geral de Perícias de Santa Catarina e o Departamento de Trânsito de Santa Catarina realizaram mais de dois milhões de agendamentos para tomada de serviços presenciais.

Há dois desperdícios significativos que necessitam ser atacados para que possamos aumentar a agilidade com a qual o cidadão é atendido para um desses serviços: (1) o não-comparecimento e o (2) insucesso no atendimento.

Os motivos de não-comparecimento são diversos e ferramentas úteis para sua redução são a informação e o lembrete ao cidadão sobre o horário agendado, enquanto se dá a ele também uma maneira simples de informar caso não tenha mais interesse no serviço ou de solicitar uma mudança de agenda, caso necessite por

qualquer razão. Em resumo, precisamos trabalhar para que ele compareça e para que, caso ele não vá comparecer, saibamos com antecedência para oferecermos o mesmo horário a outro cidadão.

Já, entre os principais motivos para o insucesso no atendimento, está a falta de informação. Seja sobre os documentos necessários, sobre pré-requisitos para a tomada do serviço ou a que casos específicos tal serviço se aplica ou não. O remédio é a informação em tempo, de maneira clara e estruturada.

Entendemos que um dos pontos chave para se alcançar as melhorias desejadas é a nossa capacidade de estabelecer um canal de comunicação eficiente com o cidadão. Um canal no qual conseguimos informá-lo enquanto oferece pouco atrito para que ele se comunique com o Estado. Por esse motivo, entendemos que a melhor solução é a utilização do aplicativo Whatsapp como esse meio.

A solução sendo contratada é uma solução tecnológica que visa atacar ambos os problemas do não-comparecimento e do insucesso nos atendimentos permitindo ao cidadão agendar a tomada de um serviço presencial, cancelar e reagendar o compromisso de maneira simples enquanto entrega à ele todas as informações necessárias para maximizar a chance de sucesso do atendimento através do uso de Whatsapp.

3.A EMPRESA ENCAIXE

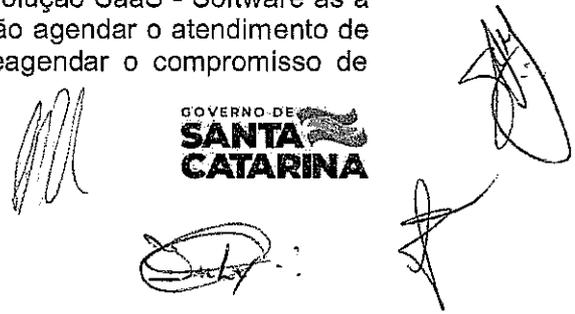
A Encaixe é uma plataforma de agendamento em rede atuante no setor de saúde e que desenvolveu uma solução SaaS - Software as a Service (software como serviço) que simplifica o processo de agendamento online de consultas e exames. Entre suas funções, a solução oferece um link de redirecionamento, simples e intuitivo, para a ação de auto-agendamento, sem necessitar baixar um novo aplicativo e independentemente da origem do click, seja advindo das agendas, redes sociais, Whatsapp, sites de busca ou site próprio.

Aos pacientes mais descompromissados, que agendam com vários e se esquecem de desmarcar ou aparecem no balcão sem avisar e querem furar fila, a inteligência artificial sinaliza às secretárias sobre possíveis conflitos de marcações em qualquer agenda dos diferentes estabelecimentos. E para os encaixes inoportunos, aplica-se um cálculo preditivo capaz de sugerir o horário ideal sem comprometer a pontualidade nos atendimentos.

Possibilita salas de espera mais vazias e listas otimizadas para retenção e outros contatos ativos. Oferece também indicadores "real-time" que atualizam os status dos agendamentos e dos atendimentos, e centraliza em uma única solução todas as formas de agendamento existentes, seja para atender rapidamente os usuários ou também para converter novos usuários.

4.DESCRICÃO DO OBJETO

O serviço a ser contratado é a implementação de sua solução SaaS - Software as a Service (software como serviço) que permitirá ao cidadão agendar o atendimento de um serviço presencial, além de permitir cancelar e reagendar o compromisso de



maneira simples enquanto também entrega à ele todas as informações necessárias para maximizar a chance de sucesso do atendimento. A plataforma Whatsapp deve ser utilizada como um canal para todos esses cenários.

A plataforma existente deve ser implementada e customizada às devidas necessidades dos cenários descritos abaixo.

4.1. Serviços prestados pelo Detran em Santa Catarina em 170 pontos de atendimento:

4.1.1. Serviços relacionados a Carteira Nacional de Habilitação;

- 4.1.1.1. Coleta de foto e digital;
- 4.1.1.2. Retirada de documento;
- 4.1.1.3. Adição de Categoria;
- 4.1.1.4. Permissão para Dirigir;
- 4.1.1.5. Renovação da CNH;
- 4.1.1.6. Segunda Via da CNH;
- 4.1.1.7. Permissão Internacional para Dirigir;
- 4.1.1.8. Mudança de Categoria;
- 4.1.1.9. Certidões;

4.1.2. Serviços relacionados a veículos;

- 4.1.2.1. Alteração de Característica;
- 4.1.2.2. Comunicação de Venda;
- 4.1.2.3. Segunda via de CRV;
- 4.1.2.4. Transferência de Veículos;
- 4.1.2.5. Veículo de Coleção;
- 4.1.2.6. Remarcação do Chassi;
- 4.1.2.7. Certidões;
- 4.1.2.8. Pagamento de débitos;

4.1.3. Infrações;

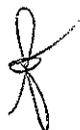
- 4.1.3.1. Recurso de Infração;
- 4.1.3.2. Guia antecipada;
- 4.1.3.3. Processo de Suspensão/Cassação;

4.2. Serviços prestados pelo Instituto Geral de Perícias de Santa Catarina em 65 pontos de atendimento:

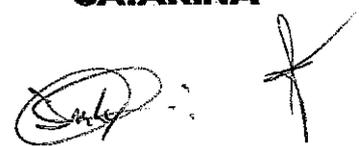
4.2.1. Emissão de Carteira de Identidade;

4.3. Descrição das funcionalidades desejadas:

- 4.3.1. Permitir ao usuário agendar uma data e horário para atendimento presencial de um serviço desejado;



- 4.3.2. Confirmar, através de Whatsapp, o agendamento realizado;
- 4.3.3. Permitir, através de Whatsapp, o cancelamento e/ou reagendamento do serviço agendado;
- 4.3.4. Para cada serviço específico o sistema deverá implementar um protocolo de comunicações visando garantir que o cidadão esteja informado sobre documentos necessários ou pré-requisitos para a execução do serviço;
- 4.3.5. Permitir que o cidadão realize o check-in através de Whatsapp;
- 4.3.6. Utilizar-se de técnicas de Inteligência Artificial com os objetivos de:
 - 4.3.6.1. Otimizar o número de slots de atendimento ao longo do tempo com base no histórico de tempo de atendimento de cada atendente;
 - 4.3.6.2. Qualificar características dos atendimentos ao longo do tempo para a identificação de padrões para cada agendamento através de redes neurais e deep learning;
 - 4.3.6.3. Aplicar Processamento de Linguagem Natural com objetivo de classificar e tratar as informações obtidas para ajudar a identificar as dificuldades dos usuários;
 - 4.3.6.4. Verificar documentos e mídias enviadas pelo whatsapp com tratamento de IA/Machine Learning para extração e validação de dados;
 - 4.3.6.5. Comunicação proativa do chatbot a partir do cadastro de intenções e fluxos alternativos de direcionamento e nutrição dos usuários com informações necessárias para o seu atendimento;
- 4.3.7. Permitir aos pontos de atendimentos controlar suas agendas e filas de atendimento através de aplicação web específica;
- 4.3.8. A solução deve permitir agrupamento e transbordo entre agendas e atendentes;
- 4.3.9. Permitir realizar nas configurações de agenda a possibilidade de geração de ofertas automáticas para agendamentos futuros;
- 4.3.10. Exibir, para um dado cidadão, os seus respectivos agendamentos em andamento e permitir o eventual cancelamento facilitado, caso deseje;
- 4.3.11. Exibir, para os colaboradores do ponto de atendimento, os agendamentos já realizados (concluídos ou não), os agendamentos em andamento e permitir o cancelamento e transbordo por motivos internos, e/ou caso solicitado por algum meio de comunicação off-line;
- 4.3.12. Exibir, para os gestores do órgãos clientes, o histórico de agendamentos já realizados (concluídos ou não), listar



solicitações indisponíveis, alertar solicitações não executadas por alguma inoperância sistêmica, a performance de atendimento de cada ponto de atendimento e agenda de serviço e os indicadores referentes ao faturamento;

- 4.3.13. Oferecer micro componente aplicável (widget) para consulta de agenda e execução de agendamento em tecnologias terceiras;
- 4.3.14. Aplicar regras e protocolos que promovam o atendimento prioritário de acordo com lei federal 10.048/00, que estabelece os grupos de pessoas que têm direito ao atendimento prioritário: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos.

4.4. Tendo entregue a solução funcional e implantada para o escopo definido nos itens anteriores, a CONTRATADA garantirá a disponibilidade da plataforma por prazo de nove meses após o término do contrato resultante deste Termo de Referência.

4.5. A despeito do descrito no item 4.4, a disponibilidade da plataforma CONTRATADA não compreenderá os serviços de suporte ao usuário, o desenvolvimento de melhorias funcionais e/ou a substituição do canal WhatsApp disponibilizado pela CONTRATANTE fora do escopo da contratação.

5. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO E VALORES

5.1. A CONTRATANTE pagará pelos serviços descritos como objeto deste Termo de Referência a quantia de R\$280.000,00 (duzentos e oitenta mil reais).

5.2. A quantia referida no item R\$280.000,00 será paga à CONTRATADA conforme cronograma apresentado abaixo e em obediência ao descrito no restante deste documento, em especial segundo o descrito no item 8 que trata do regime de execução.

| Mês de Execução | Entrega | Valor |
|-----------------|---|--------------|
| 1 | Apresentar o Plano de Execução contendo os requisitos funcionais e não funcionais para a devida customização da plataforma; | R\$30.000,00 |
| 2 | Implementar na Unidade Central da IGP a conta de gerenciamento das agendas (serviços), rota de auto agendamento e os respectivos usuários atendentes; | R\$30.000,00 |
| 3 | Levantamento (em campo) dos protocolos de atendimentos do órgão IGP; | R\$30.000,00 |

| | | |
|---|---|--------------|
| 4 | Implementar os protocolos documentados e realizar onboarding online junto aos 65 pontos de atendimento da IGP; | R\$30.000,00 |
| 5 | Customização e onboarding do usuário "órgão" junto aos gestores da unidade central do IGP; | R\$30.000,00 |
| 6 | Levantamento (em campo) dos protocolos de atendimentos do órgão Detran; | R\$32.500,00 |
| 7 | Implementar na Unidade Central do Detran a conta de gerenciamento das agendas (serviços) e validar os protocolos implementados junto aos respectivos usuários competentes (Detran); | R\$32.500,00 |
| 8 | Treinar e implementar os modelos de IA para otimização do tempo de atendimento e tratamento de dados capturados por mensagens/documentos via whatsapp; | R\$32.500,00 |
| 9 | Realizar onboarding online junto aos 170 pontos de atendimento do Detran, monitorar os indicadores solicitados e efetuar eventuais ajustes da solução; | R\$32.500,00 |

6. LOCAIS DE EXECUÇÃO E DE ENTREGA DOS SERVIÇOS

Os serviços serão executados preferencialmente na sede do CIASC e/ou nos órgãos clientes. Entretanto, considerando a experiência adquirida na execução de serviços de desenvolvimento de forma remota em função da pandemia de coronavírus, a critério do CIASC, os serviços também poderão ser executados de forma remota pela CONTRATADA.

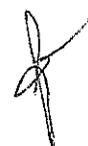
7. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES

São obrigações, além de outras previstas neste contrato ou decorrentes da natureza do ajuste:

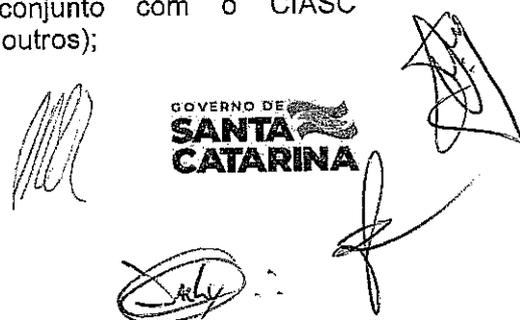
7.1. DA CONTRATADA:

- 7.1.1. manter durante a execução deste contrato as condições de habilitação e de qualificação que ensejaram sua contratação;
- 7.1.2. efetuar o pagamento de seguros, tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, comerciais, assim como quaisquer outras despesas diretas e/ou indiretas relacionadas com a execução deste contrato;

- 7.1.3. manter preposto para este contrato que irá representá-la sempre que for necessário;
- 7.1.3.1. O preposto deve manter permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos profissionais alocados;
- 7.1.3.2. O preposto participará, obrigatoriamente, das reuniões de planejamento e das reuniões de demonstração dos projetos, bem como outras estabelecidas pelo CIASC;
- 7.1.3.3. O preposto deve ter autonomia para executar as ações necessárias ao adequado cumprimento do contrato;
- 7.1.3.4. O preposto deve estar apto a esclarecer as questões relacionadas às faturas dos serviços prestados.
- 7.1.3.5. Indicar endereço eletrônico (e-mail) para o recebimento de notificações e comunicações a respeito da execução do contrato;
- 7.1.4. responsabilizar-se integralmente pelo fiel cumprimento do objeto contratado, nos prazos e condições pactuadas, prestando todos os esclarecimentos eventualmente solicitados pelo CIASC, obedecendo aos parâmetros e rotinas estabelecidos de acordo com as recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação vigentes;
- 7.1.5. atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal e/ou do Gestor técnico do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 7.1.6. fornecer ao CIASC, sempre que requerido formalmente, todas as informações solicitadas relativas aos serviços objeto do Contrato;
- 7.1.7. registrar todas as solicitações feitas pelo CIASC para acompanhamento e controle da execução dos serviços;
- 7.1.8. elaborar documentos (relatórios gerenciais e outros) referentes ao acompanhamento da execução dos serviços contratados;
- 7.1.9. elaborar relatórios específicos, contendo propostas para melhoria de serviços e procedimentos, de forma a abranger a realidade do CIASC;
- 7.1.10. seguir as instruções e observações efetuadas pelo CIASC, bem como reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções;
- 7.1.11. corrigir todos e quaisquer defeitos nos produtos entregues ou serviços prestados, no período de garantia, que compreendem, dentre outros, as imperfeições percebidas, a ausência de artefatos ou de documentação obrigatória e qualquer outra ocorrência que



- impeça o funcionamento normal do serviço contratado ou que não se apresente dentro dos padrões;
- 7.1.12. propiciar todos os meios e facilidades necessários à fiscalização do fornecimento da solução e da prestação dos serviços pelo CIASC, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- 7.1.13. assegurar-se de que as determinações do CIASC sejam disseminadas junto aos profissionais alocados com vistas à execução dos serviços contratados;
- 7.1.14. consultar o Fiscal e/ou o Gestor técnico do Contrato sempre que houver necessidade de esclarecimentos relativos ao objeto deste ajuste, submetendo-lhe em tempo hábil quaisquer questões que possam implicar alteração de suas especificações;
- 7.1.15. recrutar e selecionar os profissionais necessários à realização dos serviços, por seus meios e com exclusiva responsabilidade;
- 7.1.16. providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para o CIASC, de acordo com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados, bem como capacitá-los nas tecnologias que eventualmente venham a ser utilizadas durante sua execução;
- 7.1.17. observar as disponibilidades estabelecidas pelo CIASC sobre o horário de prestação do serviço, em conformidade com as leis trabalhistas, bem como acordos e convenções coletivas que dispõem sobre a categoria;
- 7.1.18. responsabilizar-se por despesas de deslocamento de técnicos, diárias, hospedagem e demais gastos relacionados com a equipe técnica, sem qualquer custo adicional para o CIASC;
- 7.1.19. manter consistentes e atualizados todos os artefatos produzidos e/ou alterados durante a execução dos serviços contratados;
- 7.1.20. garantir a compatibilidade das entregas efetuadas e que sejam totalmente aderentes aos produtos utilizados pelo CIASC;
- 7.1.21. cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do CIASC;
- 7.1.22. repassar aos profissionais indicados pelo CIASC, quando do encerramento do contrato, os documentos, procedimentos e demais conhecimentos adquiridos durante a execução do contrato e necessários para continuidade dos serviços;
- 7.1.23. utilizar padrões definidos em conjunto com o CIASC (nomenclaturas, metodologias, entre outros);

The bottom right corner of the page contains several handwritten signatures and stamps. There is a large, stylized signature in the upper right, a smaller signature below it, and a circular stamp or signature in the lower left. The text 'GOVERNO DE SANTA CATARINA' is printed above these marks.

- 7.1.24. garantir a execução dos serviços sem interrupção, mantendo permanentemente equipe com a quantidade de componentes dimensionada para a execução dos serviços, substituindo, em caso de necessidade e sem ônus para o CIASC, quaisquer recursos que se façam necessários;
- 7.1.25. não poderá a CONTRATADA veicular publicidade acerca do objeto a que se refere o presente contrato, salvo autorização específica do CIASC.
- 7.1.26. a CONTRATADA não poderá ceder os créditos, nem sub-rogar direitos e obrigações deste contrato a terceiros.

7.2.DO CIASC:

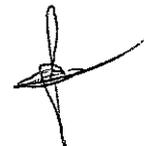
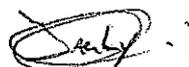
- 7.2.1. Fiscalizar e acompanhar a execução do contrato sob todos os aspectos, inclusive, quanto ao fiel cumprimento das obrigações previdenciárias, sociais e trabalhistas da CONTRATADA relatando as irregularidades, quando for o caso.
- 7.2.2. homologar os artefatos entregues pela CONTRATADA;
- 7.2.3. analisar e manifestar-se quanto à proposição, pela CONTRATADA, do uso de ferramentas diferentes das padronizadas, destinadas a garantir melhor desempenho na prestação dos serviços contratados, desde que seja possível compatibilizá-las às ferramentas padronizadas sem perda de informações necessárias à gestão do Contrato;
- 7.2.4. comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento dos serviços;
- 7.2.5. fornecer à CONTRATADA as informações e os esclarecimentos necessários à execução dos serviços objeto do contrato, inclusive o acesso ao canal oficial de comunicação (API) com WhatsApp;
- 7.2.6. proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços, dentro das normas estabelecidas em contrato;
- 7.2.7. aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

8.DO REGIME DE EXECUÇÃO

8.1.A CONTRATADA deverá prestar serviço de implantação e customização da plataforma própria (SaaS - Software as a Service) de agendamento em rede de acordo com a demanda descrita no item 4 - Descrição do Objeto - deste documento, de forma integrada e/ou complementar ao processo definido pelo CIASC, com utilização de práticas ágeis, respeitando os padrões técnicos adotados no CIASC.

8.2.O pagamento do serviço estará vinculado à homologação das entregas conforme descrito no cronograma (item 5).

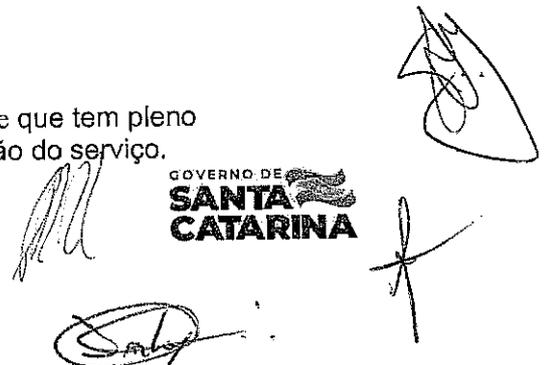
- 8.3. As questões técnicas dos projetos em execução deverão ser discutidas com o *ProductOwner* (PO), papel desempenhado por empregado do CIASC.
- 8.4. As entregas de projeto deverão ser homologadas pelo *ProductOwner* (PO).
- 8.5. As entregas deverão ser realizadas por meio de apresentações e demonstrações efetuadas nas dependências do CIASC ou a critério do CIASC, os serviços também poderão ser executados de forma remota pela CONTRATADA.;
- 8.6. O CIASC fornecerá toda a infraestrutura necessária para a realização das entregas, inclusive o acesso ao canal oficial do WhatsApp;
- 8.7. Deverá ser realizada, no CIASC, reunião de alinhamento para início da execução contratual, em até 10 (dez) dias úteis após assinatura do contrato, conforme agendamento a ser efetuado pelos Fiscais do Contrato.
- 8.8. A reunião de alinhamento terá o objetivo de apresentar os envolvidos, identificar as expectativas, nivelar os entendimentos a respeito das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus Anexos, da dinâmica de execução das atividades, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da infraestrutura e ambiente de TI do CIASC.
- 8.8.1. Durante essa reunião serão tomadas as providências para início da execução contratual, esclarecimentos quanto às normas internas do CIASC e demais processos internos relevantes para a execução dos serviços;
 - 8.8.2. Deverão participar dessa reunião, pelo menos, os Fiscais do Contrato do CIASC e um representante da CONTRATADA, sendo recomendável também a participação do o Gestor Técnico do Contrato, de membros da equipe técnica do CIASC, e da CONTRATADA que estarão envolvidos na execução contratual.
- 8.9. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade, o qual define o CIASC como responsável pela gestão e pela fiscalização do contrato, pela gestão dos serviços e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviço entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução do serviço, bem como pela gestão dos recursos humanos e físicos a seu cargo.
- 8.10. A execução do serviço será gerenciada pelo CIASC, que fará o acompanhamento das atividades, da qualidade e dos níveis de serviço alcançados, devendo a CONTRATADA efetuar eventuais ajustes julgados necessários.
- 8.11. A CONTRATADA deverá elaborar e apresentar, mensalmente, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço, relatório gerencial de serviços entregues, contendo, no mínimo, o seguinte conteúdo sobre cada uma das Sprints finalizadas no referido mês:
- 8.11.1. Lista de entregáveis assumidas na reunião de planejamento dos entregáveis;
 - 8.11.2. Lista das entregáveis aceitas na reunião de demonstração;
 - 8.11.3. Relatório de ocorrências/chamados;



- 8.11.4. Opcionalmente, o relatório de que trata o item **8.11.3** poderá apresentar recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas etapas, além de qualquer outra informação relevante para a gestão contratual.
- 8.12. A equipe de fiscalização do contrato poderá solicitar que o relatório de que trata o item **8.11.3** contenha outras informações que se fizerem relevantes para a avaliação e pagamento dos serviços.
- 8.13. Para identificar a conformidade dos serviços entregues pela CONTRATADA, o recebimento será classificado, pelo CIASC, considerando os seguintes critérios:
- 8.13.1. Aceito – quando os serviços entregues forem recebidos integralmente pelo CIASC, não cabendo nenhum ajuste;
- 8.13.2. Aceito Parcialmente, com abertura de um chamado (severidade média), nos moldes do descrito no item 11 – quando os serviços entregues forem recebidos integralmente pelo CIASC, mas há necessidade de pequenos ajustes no código e/ou artefatos entregues;
- 8.13.3. Rejeitado – quando os serviços entregues (ou parte deles) não forem aceitos pelo CIASC, sujeitando-se a CONTRATADA às penalidades estabelecidas para o caso e obrigando-se a refazer os serviços rejeitados ou a parte recusada deles sem custo adicional.
- 8.14. A equipe de fiscalização do contrato deve efetuar o recebimento dos serviços (aceitando ou rejeitando) no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa.
- 8.15. Além do teste do fiscal técnico, cada entrega terá também o ateste do *ProductOwner* (PO) e/ou líder técnico responsável designado.
- 8.16. No caso de entregas em desconformidade com o especificado, a decisão a respeito do enquadramento em Aceitação Parcial ou Rejeição é prerrogativa da equipe de fiscalização do contrato, baseada nos critérios supracitados.
- 8.17. Nesses casos, a CONTRATADA será notificada e obrigada a refazer o serviço, ou os ajustes solicitados, a suas expensas, no prazo contratual estabelecido, sob pena de incorrer em atraso quanto ao prazo de execução;
- 8.18. A rejeição suspende os prazos de recebimento e de pagamento até que a irregularidade seja sanada.
- 8.19. Independentemente da aceitação, a CONTRATADA garantirá a qualidade dos produtos entregues pelo prazo de Garantia estabelecido neste contrato, obrigando-se a reparar aquilo que apresentar defeito nesse prazo.
- 8.20. Os serviços entregues somente serão considerados como finalizados após a homologação da equipe de fiscalização do contrato.

9. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- 9.1. Ao assinar o Contrato a CONTRATADA declara expressamente que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço.

The bottom right corner of the page contains several handwritten signatures and stamps. There is a large, stylized signature in the top right, a smaller signature below it, and another signature further down. To the right of these signatures is a stamp that reads "GOVERNO DE SANTA CATARINA".

9.2.Requisitos Internos Funcionais

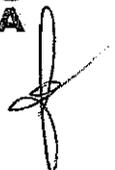
- 9.2.1. Para fins de execução do contrato, a CONTRATADA deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços.
- 9.2.2. Os serviços técnicos especializados deverão ser prestados por profissionais qualificados e experientes

9.3.Requisitos Internos Não Funcionais

- 9.3.1. A CONTRATADA deverá atender às definições e premissas técnicas e recomendações da CONTRATANTE para a execução dos serviços, observando as seguintes:
 - 9.3.1.1. Executar todos os serviços e atividades definidas no planejamento da Sprint, dentro do prazo especificado, atendendo o padrão de qualidade exigido;
 - 9.3.1.2. Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas com a equipe da CONTRATANTE. Do mesmo modo, deverão ser observadas as rotinas internas da Organização, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades acima mencionadas;
 - 9.3.1.3. Testar todos os serviços depois de concluídos, na presença do Product Owner e/ou da fiscalização da CONTRATANTE, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado.
 - 9.3.1.4. Acompanhar continuamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.

9.4.Requisitos Externos

- 9.4.1. São requisitos exigidos da CONTRATADA com relação ao Padrão de Qualidade dos Serviços:
 - 9.4.1.1. Manter, durante todo o período de vigência do ajuste, todas as condições que ensejaram sua contratação;
 - 9.4.1.2. Fornecer toda a mão de obra qualificada para a execução dos trabalhos;
 - 9.4.1.3. Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;
 - 9.4.1.4. Refazer todos os serviços previstos neste contrato que, a juízo do representante da CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas nos Níveis de Serviço fixados;



9.4.1.5. Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações da CONTRATANTE

9.5. Requisitos de Sustentabilidade

9.5.1. A CONTRATADA deverá apresentar seus relatórios em formato digital;

10. DA POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- 10.1. A CONTRATADA deverá obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pela CONTRATANTE;
- 10.2. Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato devendo orientar seus empregados nesse sentido;
- 10.3. Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus técnicos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização da CONTRATANTE;
- 10.4. Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo à CONTRATANTE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;
- 10.5. Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem autorização, por escrito, da CONTRATANTE;
- 10.6. Fica acordado a publicidade de informações sobre este projeto no âmbito do programa de incentivo à inovação no qual CONTRATADA e CONTRATANTE estão envolvidos;
- 10.7. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pela CONTRATANTE, as configurações de hardware e de softwares decorrentes e todas as informações do projeto pertinentes às especificidades de cada órgão cliente;
- 10.8. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, todas as informações do projeto pertinentes às especificidades de cada órgão cliente; e
- 10.9. Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa da CONTRATANTE.
- 10.10. A CONTRATADA, por si e por seus colaboradores, obriga-se a atuar no presente Contrato em conformidade com a Legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre

a matéria, em especial a Lei 13.709/2018, além das demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos dados dos clientes, o que inclui os dados dos clientes desta. No manuseio dos dados a CONTRATADA deverá:

- 10.10.1. Tratar os dados pessoais a que tiver acesso apenas de acordo com as instruções da CONTRATANTE e em conformidade com estas cláusulas, e que, na eventualidade, de não mais poder cumprir estas obrigações, por qualquer razão, concorda em informar de modo formal este fato imediatamente à CONTRATANTE, que terá o direito de rescindir o contrato sem qualquer ônus, multa ou encargo.
- 10.10.2. Manter e utilizar medidas de segurança administrativas, técnicas e físicas apropriadas e suficientes para proteger a confidencialidade e integridade de todos os dados pessoais mantidos ou consultados/transmitidos eletronicamente, para garantir a proteção desses dados contra acesso não autorizado, destruição, uso, modificação, divulgação ou perda acidental ou indevida.
- 10.10.3. Acessar os dados dentro de seu escopo e na medida abrangida por sua permissão de acesso (autorização) e que os dados pessoais não podem ser lidos, copiados, modificados ou removidos sem autorização expressa e por escrito da CONTRATANTE.
- 10.10.4. Garantir, por si própria ou quaisquer de seus empregados, prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados, a confidencialidade dos dados processados, assegurando que todos os seus colaboradores prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados que lidam com os dados pessoais sob responsabilidade da CONTRATANTE assinaram Acordo de Confidencialidade com a CONTRATADA, bem como a manter quaisquer Dados Pessoais estritamente confidenciais e de não os utilizar para outros fins, com exceção da prestação de serviços à CONTRATANTE. Ainda, treinará e orientará a sua equipe sobre as disposições legais aplicáveis em relação à proteção de dados.
- 10.11. Os dados pessoais não poderão ser revelados a terceiros, com exceção da prévia autorização por escrito da CONTRATANTE, quer direta ou indiretamente, seja mediante a distribuição de cópias, resumos, compilações, extratos, análises, estudos ou outros meios que contenham ou de outra forma reflitam referidas Informações.
 - 10.11.1. Caso a CONTRATADA seja obrigada por determinação legal a fornecer dados pessoais a uma autoridade pública, deverá informar previamente a CONTRATANTE para que esta tome as medidas que julgar cabíveis.

10.11.2.A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE em até 24 (vinte e quatro) horas a respeito de:

10.11.2.1. Qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais pela CONTRATADA, seus funcionários, ou terceiros autorizados;

10.11.2.2. Qualquer outra violação de segurança no âmbito das atividades e responsabilidades da CONTRATADA.

10.11.3. A CONTRATADA será integralmente responsável pelo pagamento de perdas e danos de ordem moral e material, bem como pelo ressarcimento do pagamento de qualquer multa ou penalidade imposta à CONTRATANTE e/ou a terceiros diretamente resultantes do descumprimento pela CONTRATADA de qualquer das cláusulas previstas neste capítulo quanto a proteção e uso dos dados pessoais.

11. DA GARANTIA DOS SERVIÇOS

11.1. Os produtos e serviços decorrentes da presente contratação deverão ter garantia de 90 (noventa) dias contados a partir do aceite definitivo da entrega, dentro dos quais a CONTRATADA corrigirá os defeitos identificados sem custos para a CONTRATANTE. São considerados defeitos as implementações que estejam em desacordo com os requisitos ou as especificações estabelecidas e as falhas ou funcionamentos irregulares identificados na operação normal do produto entregue.

12. DOS CHAMADOS

12.1. Serão abertos chamados para a CONTRATADA, em ferramenta acordada entre o CIASC e a CONTRATADA, nas seguintes ocasiões:

- 12.1.1. Incidentes em entregas produzidos pela CONTRATADA;
- 12.1.2. Erros ou inconsistência nas informações da solução;
- 12.1.3. Necessidade de pequenos ajustes na solução, aceitos parcialmente na Avaliação das entregas;
- 12.1.4. Problemas de performance no software.

12.2. Os prazos para atendimento dos chamados estão estabelecidos abaixo:

| Severidade | Ocorrência | Prazo para Solução Definitiva |
|------------|---|-------------------------------|
| Alta | Afeta a disponibilidade da solução e/ou comprometimento grave do funcionamento. | Até 24 horas corridas. |

| | | |
|-------|--|-------------------|
| | Também é aplicável a erros ou inconsistências em funções críticas, que, caso não resolvidas imediatamente, podem gerar prejuízos financeiros ou de imagem ao CIASC ou a terceiros. | |
| Média | Não afeta a disponibilidade da solução, porém apresenta problema que compromete a solução. Também é aplicável a ajustes decorrentes de Aceitação Parcial de itens da Sprint. | Até 2 dias úteis. |
| Baixa | Necessidade de melhoria ou ajuste na solução. Tem caráter mais preventivo, ou de garantia da qualidade do produto. | Até 4 dias úteis. |

12.3. O marco para início da contagem desses prazos para solução definitiva se inicia com o registro formal do chamado.

