

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 n.º 31.404.642/0001-80, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu Sócio Administrador, Sr. Iarly Julio Carvalho Coli,, celebram o presente Termo Aditivo nº. 001/2022 ao Contrato nº. 060/2021, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DA ALTERAÇÃO

1.1 - As partes resolvem, com fundamento no Inciso I do Art. 81 da Lei 13.303 de 30 de junho 2016, nos Art. 138 e 139 do Regulamento de Licitações e Contratos do CIASC, alterar o Anexo I, decorrente de mudança no projeto.

Todas e demais cláusulas e condições do referido contrato permanecem inalteradas e são ora ratificadas. E por estarem assim justas e contratadas, as partes, através de seus representantes legais abaixo assinados, assinam o presente Instrumento, na presença das testemunhas abaixo firmadas.

Florianópolis, 20 de janeiro de 2022.

Pelo Contratante:

Sérgio André Maliceski
Presidente

Luis Haroldo de Mattos
Vice-presidente de Tecnologia

Pela Contratada:

Iarly Julio Carvalho Coli
Sócio Administrador

Testemunhas:

Cristina Orthmann da Silva
Gerente de Produtos de Software

Matheus Norberto Gomes
Gerente de Finanças

Anexo I - Termo de Referência

Sistema de Atendimento Automático via Whatsapp Business

1.O 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 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. DOS PRAZOS

- 5.1. Os itens descritos no item 6.2 deverão ser entregues no prazo de 9 meses a partir da assinatura do Termo de Cooperação nº 550/2021/Softex/ IA²MCTI.

6. DO VALOR

- 6.1. A CONTRATANTE pagará pelos serviços descritos como objeto deste Termo de Referência a quantia de R\$280.000,00 (duzentos e oitenta mil reais).
- 6.2. A quantia referida no item 6.1 será paga à CONTRATADA à medida que os entregáveis listados no item 7 sejam devidamente homologados pela CONTRATANTE conforme descrito no item 10, que trata do regime de execução. As entregas não precisam seguir a ordem apresentada, mas todos os itens precisam ser entregues até o prazo descrito no item 5.

7. DAS ENTREGAS

Item	Entregas	Valor
1	Relatório de Disponibilidade e respectivos requisitos sistêmicos para o desenvolvimento das agendas coletivas;	R\$30.000,00

	Fluxograma visual (telas) e Relatório de desenvolvimento das agendas coletivas; Documentação do desenvolvimento da solução e demais evidências funcionais;	
2	Levantamento (em campo) dos protocolos de cada serviço/agenda ofertado pelo órgão Detran - Anotação dos protocolos de atendimento; Fluxos conversacionais (fluxogramas); Relatório de alterações sistêmicas e Relatório de requisitos para treinamento do modelo;	R\$30.000,00
3	Implementar em uma Unidade de Atendimento do Detran a conta de gerenciamento das agendas (serviços) e validar os protocolos implementados junto aos respectivos usuários competentes (Detran);	R\$30.000,00
4	Treinar e implementar os modelos de IA para otimização do tempo de atendimento e tratamento de dados capturados por mensagens/documentos via whatsapp;	R\$30.000,00
5	Realizar onboarding online junto aos 170 pontos de atendimento do Detran, monitorar os indicadores solicitados e efetuar eventuais ajustes da solução;	R\$30.000,00
6	Levantamento (em campo) dos protocolos de cada serviço/agenda ofertado pelo órgão IGP - Anotação dos protocolos de atendimento; Atualizar os fluxos conversacionais (fluxogramas);	R\$32.500,00
7	Implementar na Unidade Central da IGP a conta de gerenciamento das agendas (serviços), rota de auto agendamento e os respectivos usuários atendentes;	R\$32.500,00
8	Implementar os protocolos documentados e realizar onboarding online junto aos 65 pontos de atendimento da IGP;	R\$32.500,00
9	Customização e onboarding do usuário "órgão" junto aos respectivos gestores de atendimento do Detran e IGP;	R\$32.500,00

8. 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.

9. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES

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

9.1. DA CONTRATADA:

- 9.1.1. manter durante a execução deste contrato as condições de habilitação e de qualificação que ensejaram sua contratação;
- 9.1.2. 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;
- 9.1.3. manter preposto para este contrato que irá representá-la sempre que for necessário;
 - 9.1.3.1. 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;
 - 9.1.3.2. O preposto participará, obrigatoriamente, das reuniões de planejamento e das reuniões de demonstração dos projetos, bem como outras estabelecidas pelo CIASC;
 - 9.1.3.3. O preposto deve ter autonomia para executar as ações necessárias ao adequado cumprimento do contrato;
 - 9.1.3.4. O preposto deve estar apto a esclarecer as questões relacionadas às faturas dos serviços prestados.
 - 9.1.3.5. Indicar endereço eletrônico (e-mail) para o recebimento de notificações e comunicações a respeito da execução do contrato;
- 9.1.4. 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;

- 9.1.5. atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal e/ou do Gestor técnico do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 9.1.6. fornecer ao CIASC, sempre que requerido formalmente, todas as informações solicitadas relativas aos serviços objeto do Contrato;
- 9.1.7. registrar todas as solicitações feitas pelo CIASC para acompanhamento e controle da execução dos serviços;
- 9.1.8. elaborar documentos (relatórios gerenciais e outros) referentes ao acompanhamento da execução dos serviços contratados;
- 9.1.9. elaborar relatórios específicos, contendo propostas para melhoria de serviços e procedimentos, de forma a abranger a realidade do CIASC;
- 9.1.10. 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;
- 9.1.11. 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;
- 9.1.12. 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;
- 9.1.13. assegurar-se de que as determinações do CIASC sejam disseminadas junto aos profissionais alocados com vistas à execução dos serviços contratados;
- 9.1.14. 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;
- 9.1.15. recrutar e selecionar os profissionais necessários à realização dos serviços, por seus meios e com exclusiva responsabilidade;
- 9.1.16. 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;

- 9.1.17. 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;
- 9.1.18. 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;
- 9.1.19. manter consistentes e atualizados todos os artefatos produzidos e/ou alterados durante a execução dos serviços contratados;
- 9.1.20. garantir a compatibilidade das entregas efetuadas e que sejam totalmente aderentes aos produtos utilizados pelo CIASC;
- 9.1.21. 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;
- 9.1.22. 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;
- 9.1.23. utilizar padrões definidos em conjunto com o CIASC (nomenclaturas, metodologias, entre outros);
- 9.1.24. 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;
- 9.1.25. não poderá a CONTRATADA veicular publicidade acerca do objeto a que se refere o presente contrato, salvo autorização específica do CIASC.
- 9.1.26. a CONTRATADA não poderá ceder os créditos, nem sub-rogar direitos e obrigações deste contrato a terceiros.

9.2. DO CIASC:

- 9.2.1. 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.
- 9.2.2. homologar os artefatos entregues pela CONTRATADA;
- 9.2.3. 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;

- 9.2.4. comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento dos serviços;
- 9.2.5. 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;
- 9.2.6. proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços, dentro das normas estabelecidas em contrato;
- 9.2.7. aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

10.DO REGIME DE EXECUÇÃO

- 10.1. 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.
- 10.2. O pagamento do serviço estará vinculado à homologação das entregas descritas no item 7.
- 10.3. As questões técnicas dos projetos em execução deverão ser discutidas com o *ProductOwner* (PO), papel desempenhado por empregados do CIASC.
- 10.4. As entregas de projeto deverão ser homologadas pelo *ProductOwner* (PO).
- 10.5. 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.
- 10.6. A homologação e o aceite das entregas deverão ser registrados em documento de Termo de Aceite.
- 10.7. O CIASC fornecerá toda a infraestrutura necessária para a realização das entregas, inclusive o acesso ao canal oficial do WhatsApp;
- 10.8. 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.
- 10.9. 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.

- 10.9.1. 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;
 - 10.9.2. 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.
- 10.10. 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.
- 10.11. 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.
- 10.12. 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:
- 10.12.1. Lista de entregáveis assumidas na reunião de planejamento dos entregáveis;
 - 10.12.2. Lista das entregáveis aceitas na reunião de demonstração;
 - 10.12.3. Relatório de ocorrências/chamados;
 - 10.12.4. Opcionalmente, o relatório de que trata o item 10.12 poderá apresentar recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas etapas, além de qualquer outra informação relevante para a gestão contratual.

- 10.13. A equipe de fiscalização do contrato poderá solicitar que o relatório de que trata o item 10.12 contenha outras informações que se fizerem relevantes para a avaliação e pagamento dos serviços.
- 10.14. Para identificar a conformidade dos serviços entregues pela CONTRATADA, o recebimento será classificado, pelo CIASC, considerando os seguintes critérios:
 11. Aceito – quando os serviços entregues forem recebidos integralmente pelo CIASC, não cabendo nenhum ajuste;
 12. 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;
 13. 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.
- 13.1. 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.
- 13.2. Além do teste do fiscal técnico, cada entrega terá também o teste do *ProductOwner* (PO) e/ou líder técnico responsável designado.
- 13.3. 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.
- 13.4. 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;
- 13.5. A rejeição suspende os prazos de recebimento e de pagamento até que a irregularidade seja sanada.
- 13.6. 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.
- 13.7. Os serviços entregues somente serão considerados como finalizados após a homologação da equipe de fiscalização do contrato.

14.DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- 14.1. Ao assinar o Contrato a CONTRATADA declara expressamente que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço.
- 14.2. Requisitos Internos Funcionais
 - 14.2.1. Para fins de execução do contrato, a CONTRATADA deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços.

14.2.2. Os serviços técnicos especializados deverão ser prestados por profissionais qualificados e experientes

14.3. Requisitos Internos Não Funcionais

14.3.1. A CONTRATADA deverá atender às definições e premissas técnicas e recomendações da CONTRATANTE para a execução dos serviços, observando as seguintes:

14.3.1.1. Executar todos os serviços e atividades definidas no planejamento da Sprint, dentro do prazo especificado, atendendo o padrão de qualidade exigido;

14.3.1.2. 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;

14.3.1.3. 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.

14.3.1.4. Acompanhar continuamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.

14.4. Requisitos Externos

14.4.1. São requisitos exigidos da CONTRATADA com relação ao Padrão de Qualidade dos Serviços:

14.4.1.1. Manter, durante todo o período de vigência do ajuste, todas as condições que ensejaram sua contratação;

14.4.1.2. Fornecer toda a mão de obra qualificada para a execução dos trabalhos;

14.4.1.3. Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;

14.4.1.4. 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;

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

14.5. Requisitos de Sustentabilidade

- 14.5.1. A CONTRATADA deverá apresentar seus relatórios em formato digital;

15. DA POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- 15.1. A CONTRATADA deverá obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pela CONTRATANTE;
- 15.2. 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;
- 15.3. 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;
- 15.4. 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;
- 15.5. Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem autorização, por escrito, da CONTRATANTE;
- 15.6. Fica acordado a publicidade de informações sobre este projeto no âmbito do programa de incentivo à inovação no qual CONTRATADA e CONTRATANTE estão envolvidos;
- 15.7. 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;
- 15.8. 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
- 15.9. 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.
- 15.10. 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:

- 15.10.1. 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.
 - 15.10.2. 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.
 - 15.10.3. 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.
 - 15.10.4. 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.
- 15.11. 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.
- 15.11.1. 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.
 - 15.11.2. A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE em até 24 (vinte e quatro) horas a respeito de:
 - 15.11.2.1. Qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados

Pessoais pela CONTRATADA, seus funcionários, ou terceiros autorizados;

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

15.11.3. 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.

16. DA GARANTIA DOS SERVIÇOS

16.1. 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.

17. DOS CHAMADOS

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

17.1.1. Incidentes em entregas produzidos pela CONTRATADA;

17.1.2. Erros ou inconsistência nas informações da solução;

17.1.3. Necessidade de pequenos ajustes na solução, aceitos parcialmente na Avaliação das entregas;

17.1.4. Problemas de performance no software.

17.2. 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. 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.	Até 24 horas corridas.

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.

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