

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO PRODESP Nº 90019/2025

Torna-se público que a **CIA. DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO – PRODESP**, conforme especificado neste Edital, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da Lei federal 13.303/2016, pelo Regulamento Interno de Licitações e Contratos da PRODESP e demais normas da legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital e nos seus anexos.

PREGÃO ELETRÔNICO PRODESP Nº 90019/2025

(UASG): 533201 - CIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO – PRODESP

Endereço: Rua Agueda Gonçalves, 240 – Jardim Pedro Gonçalves – Taboão da Serra – São Paulo – CEP. 06760-900

Processo nº 359.00009622/2024-10

OBJETO: Serviços de Onboarding Digital para operação, gerenciamento, auditoria, monitoramento, análise documental e de segurança, demonstrando sua viabilidade e conveniência frente à necessidade de inovação e transformação digital.

DATA E HORA DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA: 17 / 04 / 2025 – às 09h.

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: Menor Preço Global

MODO DE DISPUTA: Aberto

LICITAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO RESTRITA OU DE COTA RESERVADA ÀS ME/EPP/EQUIPARADAS: NÃO

CONSULTA AO EDITAL: O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras) e nos endereços eletrônicos www.prodesp.sp.gov.br – opção “fornecedores – editais de licitação e www.doe.sp.gov.br, opção “e-negociospublicos”.

CRONOGRAMA

02/04/2025 - Publicação do Aviso de Licitação

11/04/2025 - Prazo Limite para envio de
Esclarecimentos e Impugnações

16/04/2025 - Prazo Limite para resposta de
Esclarecimentos e Impugnações

17/04/2025 - Abertura da Sessão Pública

1. OBJETO

- 1.1. Serviços de Onboarding Digital para operação, gerenciamento, auditoria, monitoramento, análise documental e de segurança, demonstrando sua viabilidade e conveniência frente à necessidade de inovação e transformação digital, conforme especificações, condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e constantes do Termo de Referência que integra este edital como **Anexo I**.
 - 1.1.1. O objeto da presente licitação enquadra-se no regime de execução de empreitada por preço global.
- 1.2. Em caso de discordância existente entre as especificações do código do item descrito no portal de compras do Governo Federal e as especificações constantes deste Edital, prevalecerão sempre as do Edital.
- 1.3. O valor estimado da presente contratação é sigiloso, nos termos do artigo 34, da Lei federal nº 13.303/2016, sendo a origem do recurso: Empresa não dependente – Fonte 4 recurso próprio e/ou Fonte 6 – Outras Fontes – Convênio Poupatempo e Convênio Acesso São Paulo.

2. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

- 2.1. Poderão participar deste pregão os interessados que estejam regularmente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF) e no sistema eletrônico do Portal Nacional de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).
- 2.2. As licitantes e seus representantes legais deverão estar previamente cadastrados no Portal de Compras do Governo Federal, antes da data de realização do Pregão, devendo credenciar-se no SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores, utilizando Certificado Digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras – ICP Brasil.
- 2.3. As informações sobre o cadastramento e credenciamento nos sistemas deverão ser obtidas no site www.gov.br/compras e nos Manuais disponíveis para consulta e impressão naquele site.
- 2.4. É de responsabilidade da licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.
 - 2.4.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.
- 2.5. Não será admitida a participação, neste certame licitatório, de pessoas físicas ou jurídicas:
 - 2.5.1. Que estejam com o direito de licitar e contratar temporariamente suspenso, ou que tenham sido impedidas de licitar e contratar com a Administração Pública estadual, direta e indireta;
 - 2.5.2. Que tenham sido declaradas inidôneas pela Administração Pública federal, estadual ou municipal;
 - 2.5.3. Que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativamente ou judicialmente;

- 2.5.4. Que estejam reunidas em consórcio ou sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;
- 2.5.5. Que tenham sido proibidas pelo Plenário do CADE de participar de licitações promovidas pela Administração Pública federal, estadual, municipal, direta e indireta, em virtude de prática de infração à ordem econômica, nos termos do artigo 38, inciso II, da Lei federal nº 12.529/2011;
- 2.5.6. Que estejam proibidas de contratar com a Administração Pública em virtude de sanção restritiva de direito decorrente de infração administrativa ambiental, nos termos do art. 72, § 8º, inciso V, da Lei federal nº 9.605/1998;
- 2.5.7. Que estejam proibidas de contratar com o Poder Público em razão de condenação por ato de improbidade administrativa, nos termos do artigo 12 da Lei federal nº 8.429/1992;
- 2.5.8. Que tenham sido declaradas inidôneas para contratar com a Administração Pública pelo Plenário do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, nos termos do artigo 108 da Lei Complementar Estadual nº 709/1993;
- 2.5.9. Que tenham sido suspensas temporariamente, impedidas ou declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública estadual, direta e indireta, por desobediência à Lei de Acesso à Informação, nos termos do artigo 33, incisos IV e V, da Lei federal nº 12.527/2011 e do artigo 62, incisos IV e V, do Decreto Estadual nº 68.155/2023;
- 2.5.10. Que estejam proibidas de participar da licitação ou de celebrar a contratação em decorrência do efeito de sanção registrada no Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP (artigo 22 da Lei federal nº 12.846/2013), ou no Cadastro Estadual de Empresas Punidas – CEEP (artigo 37 do Decreto estadual nº 67.301/2022);
- 2.5.11. Que sejam sociedades cooperativas, tendo em vista a vedação constante do § 1º do artigo 1º do Decreto Estadual nº 55.938, de 21 de junho de 2010, com a redação dada pelo Decreto Estadual nº 57.159, de 21 de julho de 2011;
- 2.5.12. Que incidam em algumas das vedações previstas no artigo 38, da Lei federal nº 13.303/2016.
- 2.6. Em relação à incidência das regras de tratamento favorecido a microempresas, empresas de pequeno porte e equiparadas, observa-se que:

- 2.6.1. A participação nesta licitação é ampla, sendo aplicáveis as regras de tratamento favorecido constantes dos artigos 42 a 45 da Lei Complementar federal nº 123/2006.
- 2.6.2. As microempresas e empresas de pequeno porte impedidas de optar pelo Simples Nacional, ante as vedações previstas na Lei Complementar nº 123/2006, não poderão aplicar os benefícios decorrentes desse regime diferenciado em sua proposta, devendo elaborá-la de acordo com as normas aplicáveis às demais pessoas jurídicas, sob pena de não aceitação dos preços ofertados pelo Pregoeiro.
 - 2.6.2.1. Caso venha a ser contratada, a microempresa ou empresa de pequeno porte na situação descrita no item 2.6.2. deverá requerer ao órgão fazendário competente a sua exclusão do Simples Nacional até o último dia útil do mês subsequente àquele em que celebrada a contratação, nos termos do artigo 30, *caput*, inciso II, e §1º, inciso II, da Lei Complementar federal nº 123/2006, apresentando à Administração a comprovação da exclusão ou o seu respectivo protocolo.
 - 2.6.2.2. Se a contratada não realizar espontaneamente o requerimento de que trata o item 2.6.2.1. caberá ao ente público contratante comunicar o fato ao órgão fazendário competente, solicitando que a empresa seja excluída de ofício do Simples Nacional, nos termos do artigo 29, inciso I da Lei Complementar federal nº 123/2006.
- 2.7. Cada representante credenciado poderá representar apenas uma licitante em cada pregão eletrônico.
- 2.8. O envio da proposta vinculará a licitante ao cumprimento de todas as condições e obrigações inerentes ao certame.

3. PROPOSTAS

- 3.1. As propostas deverão ser enviadas por meio eletrônico disponível no Portal de Compras do Governo Federal, endereço www.gov.br/compras, desde a divulgação da íntegra do Edital no referido endereço eletrônico até o dia e horário previstos no preâmbulo para a abertura da sessão pública, devendo a licitante, para formulá-las, assinalar a declaração de que cumpre integralmente os requisitos de habilitação constantes do Edital.

- 3.2. Os preços unitários e total serão ofertados no formulário eletrônico próprio, em moeda corrente nacional, em algarismos, apurados nos termos do item 3.3, sem inclusão de qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária. Nos preços propostos deverão estar incluídos, além do lucro, todas as despesas e custos diretos ou indiretos relacionados ao fornecimento do objeto, tais como tributos, remunerações, despesas financeiras e quaisquer outras necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação, inclusive gastos com transporte.
- 3.2.1. As propostas não poderão impor condições e deverão limitar-se ao objeto desta licitação, sendo desconsideradas quaisquer alternativas de preço ou qualquer outra condição não prevista no Edital e seus anexos.
- 3.2.2. A licitante deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros, mas que sejam previsíveis em seu ramo de atividade, tais como aumentos de custos de mão de obra decorrentes de negociação coletiva ou de dissídio coletivo de trabalho.
- 3.3. A proposta de preço deverá ser orçada em valores vigentes na data da apresentação da proposta, que será considerada a data de referência de preços.
- 3.4. O prazo de validade da proposta será de 60 (sessenta) dias contados a partir da data de sua apresentação.

4. HABILITAÇÃO

- 4.1. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão, quando possível, ser substituídos por registro no Sistema de Registro Cadastral Unificado de Fornecedores (SICAF).
- 4.2. O julgamento da habilitação se processará mediante o exame dos documentos a seguir relacionados:

4.2.1. Habilitação jurídica

- a) Registro empresarial na Junta Comercial, no caso de empresário individual;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social atualizado e registrado na Junta Comercial, em se tratando de sociedade empresária;
- c) Documentos de eleição ou designação dos atuais administradores, tratando-se de sociedades empresárias;

- d) Ato constitutivo atualizado e registrado no Registro Civil de Pessoas Jurídicas, tratando-se de sociedade não empresária, acompanhado de prova da diretoria em exercício;
- e) Decreto de autorização, tratando-se de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

4.2.2. Regularidade fiscal e trabalhista

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
- b) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, relativo à sede ou domicílio da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do certame;
- c) Certificado de regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF - FGTS);
- d) Certidão negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de débitos trabalhistas (CNDT);
- e) Certidão negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União;
- f) Certidão emitida pela Fazenda Municipal da sede ou domicílio da licitante que comprove a regularidade de débitos tributários relativos ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN;

4.2.3. Qualificação econômico-financeira

- a) Certidão negativa de falência, recuperação judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica ou do domicílio do empresário individual;
 - a.1) Se a licitante for sociedade não empresária, a certidão mencionada na alínea “a” deverá ser substituída por certidão cujo conteúdo demonstre a ausência de insolvência civil, expedida pelo distribuidor competente.
 - a.2) Caso a licitante esteja em recuperação judicial, deverá ser comprovado o acolhimento do plano de recuperação judicial.

- b) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, exigíveis e apresentados na forma da Lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios.
- b.1) No caso de empresa constituída há menos de ano, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;
- b.2) As sociedades por ações deverão apresentar as demonstrações contábeis publicadas, de acordo com a legislação pertinente.
- c) A capacidade econômica e financeira da licitante será atestada pelo atendimento a seguir:
- c.1) A licitante deverá apresentar os seguintes índices econômicos: i) LC = Liquidez Corrente; ii) LG = Liquidez Geral; e iii) SG – Solvência Geral, iguais ou superiores a 1 (um), sendo:

$$\text{Liquidez Geral} = \frac{(\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo})}{(\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo})}$$

$$\text{Liquidez Corrente} = \frac{(\text{Ativo Circulante})}{(\text{Passivo Circulante})}$$

$$\text{Solvência Geral} = \frac{(\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo})}{(\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo não Circulante})}$$

- c.2) Na hipótese de a licitante não atingir qualquer dos três índices econômicos previstos acima, a licitante deverá comprovar patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor da proposta ofertada pela licitante, tratando-se de contratação de serviços de caráter continuado, o percentual deverá ser calculado sobre o valor estimado correspondente ao período de 12 (doze) meses.

4.2.4. Declarações e outras comprovações

- 4.2.4.1. Declaração subscrita por representante legal da licitante, em conformidade com o modelo constante do **Anexo III**, atestando que:
- a) se encontra em situação regular perante o Ministério do Trabalho e Previdência no que se refere a observância do disposto no inciso XXXIII do artigo 7.º da Constituição Federal, na forma do Decreto Estadual nº 42.911/1998;
 - b) não se enquadra em nenhuma das vedações de participação na licitação do item 2.5. deste Edital;
 - c) não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do artigo 1º e no inciso III do artigo 5º da Constituição Federal.
- 4.2.4.2. Declaração subscrita por representante legal da licitante, em conformidade com o modelo constante do **Anexo IV**, afirmando que sua proposta foi elaborada de maneira independente e que conduz seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e a prática de quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, em atendimento à Lei Federal nº 12.846/2013 e ao Decreto Estadual nº 67.301/2022.
- 4.2.4.3. Em se tratando de microempresa ou de empresa de pequeno porte, declaração subscrita por representante legal da licitante, em conformidade com o modelo constante do **Anexo V**, declarando seu enquadramento nos critérios previstos no artigo 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006, bem como sua não inclusão nas vedações previstas no mesmo diploma legal.
- 4.2.4.4. **Comprovação da condição de ME/EPP.** Sem prejuízo da declaração exigida no item 4.2.4.3 e admitida a indicação, pela licitante, de outros meios e documentos aceitos pelo ordenamento jurídico vigente, a condição de microempresa ou de empresa de pequeno porte será comprovada da seguinte forma:
- 4.2.4.4.1. Se sociedade empresária, pela apresentação de certidão expedida pela Junta Comercial competente;
 - 4.2.4.4.2. Se sociedade simples, pela apresentação da “Certidão de Breve Relato de Registro de Enquadramento de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte”, expedida pelo Cartório de Registro de Pessoas Jurídicas;

- 4.2.4.5. Para o caso de empresas em recuperação judicial: Declaração subscrita por representante legal da licitante, elaborada em papel timbrado, conforme modelo **Anexo VI**, atestando que está ciente de que no momento da assinatura do Contrato deverá apresentar cópia do ato de nomeação do administrador judicial ou se o administrador for pessoa jurídica, o nome do profissional responsável pela condução do processo e, ainda, declaração, relatório ou documento equivalente do juízo ou do administrador, de que a licitante está cumprindo o plano de recuperação judicial.
- 4.2.4.6. Declaração subscrita por representante legal da licitante, em conformidade com o modelo **Anexo VII**, atestando a inexistência de fato impeditivo para licitar ou contratar com a Administração, estando absolutamente regular no ponto de vista jurídico, financeiro, fiscal e trabalhista, inclusive perante o INSS/FGTS e em virtude da Lei federal nº 9605/98 e Decreto estadual nº 66.819/2022.
- 4.2.4.7. Declaração de ciência subscrita por representante legal da licitante, comprometendo-se a apresentar, por ocasião da celebração do contrato, a comprovação de dispor de no mínimo 01 (um) Gerente de Projetos e 02 (dois) Consultores ou Analistas de Sistemas nos termos definidos nos subitens 4.2.4.7.1 e 4.2.4.7.2, conforme modelo **Anexo VIII**.
- 4.2.4.7.1. Gerente de Projetos:
A licitante vencedora deverá indicar 01 (um) Gerente de Projetos que será o contato e principal responsável pela gestão e acompanhamento da execução dos serviços junto aos gestores da PRODESP, devendo possuir as qualificações mínimas a seguir:
- Certificação válida de PMP (Project Management Professional) do PMI (Project Management Institute);
 - Experiência em implantação de projeto similar de Onboarding Digital e declaração dos Consultores ou Analistas de Sistemas que concordam com a sua indicação para compor a equipe do projeto da contratada.
- 4.2.4.7.2. Consultores ou Analistas de Sistemas:
A licitante vencedora deverá indicar no mínimo 02 (dois) Consultores ou Analistas de Sistemas devendo possuir a qualificação mínima a seguir:

- Experiência em implantação de projeto similar de Onboarding Digital e declaração dos Consultores ou Analistas de Sistemas indicados de que concordam com a sua indicação para compor a equipe do projeto da licitante vencedora.

4.2.4.7.3. A comprovação dos profissionais acima possuem vínculo contratual com a licitante vencedora far-se-á com a apresentação de qualquer um dos seguintes documentos: contrato social, registro na carteira profissional, ficha de empregado ou contrato de trabalho e no caso da indicação de profissionais autônomos, serão realizadas por intermédio das apresentações dos contratos destes com a licitante vencedora.

4.2.5. Qualificação técnica

4.2.5.1. A licitante deverá apresentar atestado(s) de bom desempenho anterior em contrato(s) da mesma natureza e porte, de complexidade tecnológica e operacional igual ou superior, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que especifique(m) em seu objeto os serviços realizados, com indicações das quantidades, prazo contratual, datas de início e término, e local da prestação dos serviços.

4.2.5.1.1. Entende-se por mesma natureza e porte, atestado(s) que demonstre(m) no mínimo 01 (um) projeto de Onboarding Digital de características compatíveis com as constantes do Termo de Referência.

4.2.5.1.2. O(s) atestado(s) deverá(ão) conter a identificação da pessoa jurídica emitente. Caso não conste do(s) atestado(s) a identificação do signatário e telefone para contato, a proponente deverá apresentar também documento que informe telefone ou qualquer outro meio de contato com o emitente do(s) atestado(s).

4.3. Disposições gerais sobre os documentos de habilitação

4.3.1. Na hipótese de não constar prazo de validade nas certidões apresentadas, a Administração aceitará como válidas as expedidas nos 180 (cento e oitenta) dias imediatamente anteriores à data de apresentação das propostas.

4.3.2. O Pregoeiro, a seu critério, poderá diligenciar para esclarecer dúvidas ou confirmar o teor das declarações solicitadas no item 4.2.4 deste Edital e das comprovações de qualificação econômico-financeira e de qualificação técnica (caso exigidas nos itens 4.2.3 e 4.2.5), aplicando-se, em caso de falsidade, as sanções penais e administrativas pertinentes.

4.3.2.1. As declarações referidas no item 4.2.4. deverão ser assinadas com a utilização de Certificado Digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras – ICP Brasil.

4.3.3. Se a licitante for a matriz, os documentos exigidos no item 4.2.2 deverão estar em nome da matriz, e, se for filial, os documentos exigidos no item 4.2.2 deverão estar em nome da filial que, na condição de licitante, executará o objeto da contratação, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

4.3.4. A licitante que se considerar isenta ou imune de tributos relacionados ao objeto da licitação, cuja regularidade fiscal seja exigida no presente Edital, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração emitida pela correspondente Fazenda do domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

5. SESSÃO PÚBLICA E JULGAMENTO

5.1. A abertura da presente licitação dar-se-á pelo Pregoeiro em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

5.2. As licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente inserida no sistema, até a abertura da sessão pública.

5.3. Aberta a sessão pública, o pregoeiro passará a analisar a aceitabilidade das propostas até então encaminhadas e não aceitará as propostas que não sejam compatíveis com as especificações definidas para o objeto ou que não cumpram os requisitos formais estabelecidos neste Edital.

5.3.1. A desclassificação da proposta será fundamentada e registrada no sistema, acompanhado em tempo real por todos os participantes.

5.4. Iniciada a etapa competitiva, as licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

- 5.5. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) e incidirá sobre o preço global.
- 5.6. A licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.
- 5.7. O pregoeiro poderá, durante a disputa, como medida excepcional, excluir a proposta ou o lance que possa comprometer, restringir ou frustrar o caráter competitivo do processo licitatório, mediante comunicação eletrônica automática via sistema.
- 5.8. No caso de desconexão com o pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível às licitantes para a recepção dos lances.
 - 5.8.1. O pregoeiro, quando possível, dará continuidade à sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.
 - 5.8.2. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão será suspensa e terá reinício somente decorridas 24 (vinte e quatro) horas após a comunicação aos participantes, no endereço eletrônico utilizado para divulgação.
- 5.9. A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 02 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.
 - 5.9.1. A prorrogação automática da etapa de envio de lances, de que trata o item 5.9., será de 02 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
 - 5.9.2. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens 5.9. e 5.9.1., a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.
- 5.10. Encerrada a etapa de lances da sessão pública sem a prorrogação automática pelo sistema, o pregoeiro poderá admitir o reinício da etapa de lances, em prol da consecução do melhor preço.
 - 5.10.1. Após o reinício previsto no item 5.10., as licitantes serão convocadas para apresentar lances intermediários.

- 5.11. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar federal nº 123/2006.
- 5.11.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
- 5.11.2. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
- 5.11.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no item anterior.
- 5.11.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos itens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
- 5.12. Encerrada a etapa de lances, o pregoeiro deverá negociar com o autor da oferta de menor valor mediante troca de mensagens abertas no sistema, com vistas à redução do preço.
- 5.12.1. A negociação poderá ser feita com as demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando a primeira colocada, mesmo após a negociação, for desclassificada em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.
- 5.12.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.
- 5.12.3. O resultado da negociação será divulgado a todas as licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

- 5.13. As demais licitantes poderão reduzir seus preços ao valor da proposta da licitante mais bem classificada. A apresentação de novas propostas não prejudica o resultado da licitação em relação ao licitante mais bem classificado.
- 5.14. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 02 (duas) horas, envie a proposta detalhada e adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, conforme a Planilha de Proposta – **Anexo II** deste Edital, preenchida em todos os itens com seus respectivos preços unitários, subtotais e o novo valor total para a contratação.
- 5.14.1. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pela licitante antes de findo o prazo, ou de ofício, a critério do pregoeiro, quando constatado que o prazo estabelecido não é suficiente para o envio da Planilha de Proposta - **Anexo II**.
- 5.15. Após a negociação do preço, o pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

6. JULGAMENTO

- 6.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se a licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no item 2.5 deste Edital, mediante a consulta aos seguintes cadastros:
- a) SICAF;
 - b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - Ceis, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://portal.datransparencia.gov.br/sancoes/consulta>);
 - c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas - Cnep, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://portal.datransparencia.gov.br/sancoes/consulta>);
 - d) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade – CNCIAI, do Conselho Nacional de Justiça (http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php);
 - e) Sistema Eletrônico de Aplicação e Registro de Sanções Administrativas – e-Sanções (<http://www.esancoes.sp.gov.br>);
 - f) Cadastro Estadual de Empresas Punidas – CEEP (<http://www.servicos.controladoriageral.sp.gov.br/PesquisaCEEP.aspx>); e

g) Relação de apenados publicada pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (<https://www.tce.sp.gov.br/apenados>).

6.2. A consulta ao cadastro especificado na alínea “d” do item 6.1 será realizada em nome da pessoa jurídica licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei federal nº 8.429/1992.

6.3. Caso conste na Consulta de Situação da licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

6.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

6.3.2. A licitante será convocada para manifestação previamente a uma eventual desclassificação.

6.3.3. Constatada a existência de sanção, a licitante será reputada inabilitada, por falta de condição de participação.

6.4. A análise das propostas pelo pregoeiro se limitará ao atendimento das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos e à legislação vigente.

6.4.1. Serão desclassificadas as propostas:

- a) Contiver vícios insanáveis;
- b) cujo objeto não atenda as especificações, prazos e condições fixados neste Edital;
- c) que apresentem preço baseado exclusivamente em proposta das demais licitantes;
- d) apresentadas por licitante impedida de participar, nos termos do item 2.5 deste Edital;
- e) que apresentem preços unitários ou total simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos ou salários de mercado;
- f) formuladas por licitantes participantes de cartel, conluio ou qualquer acordo colusivo voltado a fraudar ou frustrar o caráter competitivo do certame licitatório.

- 6.5. A aceitabilidade dos preços será aferida com base nos valores de mercado vigentes na data de referência de preços, apurados mediante pesquisa realizada pela PRODESP que será juntada aos autos por ocasião do julgamento. A verificação da exequibilidade do preço ofertado poderá observar, no que couber, os seguintes critérios:
- 6.5.1. Compatibilidade dos preços ofertados com os valores dos insumos praticados no mercado, coerentes com a execução do objeto da licitação, acrescidos dos respectivos tributos, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, benefícios e despesas indiretas, bem como com as determinações do Termo de Referência – **Anexo I**.
 - 6.5.2. Será considerado manifestamente inexecutável o preço que não venha a ter demonstrada sua viabilidade para a perfeita execução do contrato, com a comprovação de que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado e com as determinações do Termo de Referência - **Anexo I**.
 - 6.5.3. Verificada a hipótese de preço inexecutável, será concedido o direito de contraditório à licitante, para comprovar a regularidade de sua proposta, sob pena de desclassificação.
 - 6.5.4. A PRODESP poderá solicitar à licitante a apresentação de justificativa detalhada da forma utilizada para cálculo dos custos, a fim de comprovar sua exequibilidade, ficando a aceitação condicionada à análise do Pregoeiro, sobre a qual decidirá motivadamente.
 - 6.5.5. Uma vez aceita a justificativa do cálculo pela PRODESP, a licitante assume inteira responsabilidade pelos itens de composição do preço e seus valores, para todos os efeitos, não podendo alegar provisão deficitária ou omissão com vistas à repactuação ou reequilíbrio econômico-financeiro, caso seja contratada.
 - 6.5.6. O Pregoeiro poderá a qualquer momento solicitar às licitantes a composição de preços unitários de serviços e/ou de materiais/equipamentos, bem como os demais esclarecimentos que julgar necessários.
- 6.6. A desclassificação se dará por decisão motivada do Pregoeiro, observado o disposto no artigo 42 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da PRODESP.
- 6.7. Verificadas as condições de participação e de utilização de tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos.
- 6.7.1. Se a proposta vencedora for desclassificada, o pregoeiro examinará a proposta subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

- 6.7.2. Encerrada a fase de julgamento, caso se verifique a conformidade da proposta de que trata o item 6.6, o pregoeiro passará à verificação da documentação de habilitação da licitante.

7. HABILITAÇÃO

- 7.1. Os documentos que serão exigidos para fins de habilitação estão especificados nos itens 4.2.1., 4.2.2., 4.2.3., 4.2.4. e 4.2.5. deste Edital, consistindo na documentação necessária e suficiente para demonstrar a capacidade da licitante de realizar o objeto da licitação.
- 7.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.
- 7.2. Os documentos exigidos para fins de habilitação que não estejam contemplados no SICAF ou que estejam vencidos, deverão ser enviados na forma eletrônica por meio do sítio www.gov.br/compras.
- 7.3. A habilitação será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.
- 7.4. A verificação no SICAF ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.
- 7.5. Durante a entrega dos documentos para habilitação, a licitante poderá enviar documentos para suprir eventuais omissões ou sanear falhas relativas ao cumprimento dos requisitos e condições de habilitação estabelecidos neste Edital mediante a apresentação de documentos, preferencialmente no campo próprio do Sistema Compras.gov, ou por correio eletrônico a ser fornecido pelo Pregoeiro no chat do sistema, desde que os envie no curso da própria sessão pública e antes de ser proferida a decisão sobre a habilitação.
- 7.5.1. Concluída a etapa referida no item 7.5. não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência para:
- 7.5.1.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelas licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e
- 7.5.1.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.

- 7.6. Na análise dos documentos de habilitação, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 7.7. Na hipótese de a licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente Edital.
- 7.8. A comprovação da regularidade fiscal e trabalhista de microempresas ou empresas de pequeno porte será exigida apenas para efeito de celebração da contratação. Não obstante, a apresentação de todas as certidões e documentos exigidos para a comprovação da regularidade fiscal e trabalhista será obrigatória na fase de habilitação, ainda que apresentem alguma restrição ou impedimento.
- 7.8.1. A prerrogativa tratada no item 7.8. abrange apenas a regularidade fiscal e trabalhista da licitante enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte, não abrangendo os demais requisitos de habilitação exigidos neste Edital, os quais deverão ser comprovados durante o certame licitatório e na forma prescrita neste Edital.

8. RECURSO, ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO.

- 8.1. Divulgado o vencedor, o pregoeiro informará às licitantes por meio de mensagem lançada no sistema que poderão interpor recurso, imediata e motivadamente, por meio eletrônico, utilizando exclusivamente o campo próprio disponibilizado no sistema.
- 8.1.1. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos;
- 8.2. Havendo interposição de recurso o Pregoeiro informará aos recorrentes que poderão apresentar memoriais contendo as razões recursais no prazo de 03 (três) dias úteis após o encerramento da sessão pública, sob pena de preclusão. As demais licitantes poderão apresentar contrarrazões ao(s) recurso(s) interposto(s) no prazo comum de 03 (três) dias úteis contados a partir do término do prazo para apresentação, pelo(s) recorrente(s), dos memoriais recursais, sendo-lhes assegurada vista aos autos do processo na PRODESP, mediante prévia solicitação pelo endereço eletrônico cplprodesp@sp.gov.br.
- 8.3. Os memoriais de recurso e as contrarrazões serão oferecidos por meio eletrônico no sítio (www.gov.br/compras), no campo próprio disponibilizado no sistema. A apresentação de documentos relativos às peças antes indicadas, se houver, será efetuada mediante protocolo na PRODESP ou envio para o email pregaoeletronicoprodesp@sp.gov.br, dentro dos prazos estabelecidos no item 8.2.

- 8.4. A falta de interposição do recurso na forma prevista no item 8.1.1. importará na decadência do direito de recorrer.
- 8.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão ou encaminhar o recurso para a autoridade superior proferir sua decisão.
- 8.6. O recurso terá efeito suspensivo e o seu acolhimento importará a invalidação dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 8.7. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto da licitação à licitante vencedora e homologará o procedimento licitatório.
- 8.8. A adjudicação será feita considerando a totalidade do objeto.

9. PRAZOS, LOCAIS E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 9.1. O objeto desta licitação deverá ser executado em conformidade com as especificações constantes do Termo de Referência, que constitui o **Anexo I** deste Edital, correndo por conta da contratada as despesas necessárias à sua execução, em especial as relativas a seguros, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários decorrentes da execução do objeto do contrato.

10. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DO OBJETO

- 10.1. As condições de recebimento do objeto são aquelas definidas pelo termo de contrato, cuja minuta constitui o **Anexo IX** deste Edital.

11. PAGAMENTOS

- 11.1. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com o termo de contrato, cuja minuta constitui o **Anexo IX** deste Edital.

12. CONTRATAÇÃO

- 12.1. A contratação decorrente deste certame licitatório será formalizada mediante a assinatura de termo de contrato, cuja minuta integra este Edital como **Anexo IX**.
 - 12.1.1. Se, por ocasião da celebração do contrato, algum dos documentos apresentados pela adjudicatária para fins de comprovação da regularidade fiscal ou trabalhista estiver com o prazo de validade expirado, a PRODESP verificará a situação por meio eletrônico hábil de informações e certificará a regularidade nos autos do processo, anexando ao expediente os documentos comprobatórios, salvo impossibilidade devidamente justificada.

- 12.1.2. Se não for possível atualizar os documentos referidos no item 12.1.1 por meio eletrônico hábil de informações, a adjudicatária será notificada para, no prazo de 02 (dois) dias úteis, comprovar a sua situação de regularidade mediante a apresentação das certidões respectivas com prazos de validade em plena vigência, sob pena de a contratação não se realizar.
- 12.1.3. Constitui condição para a celebração da contratação, bem como para a realização dos pagamentos dela decorrentes, a inexistência de registros em nome da adjudicatária no “Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais – CADIN ESTADUAL”. Esta condição será considerada cumprida se a devedora comprovar que os respectivos registros se encontram suspensos, nos termos do artigo 8º, §§ 1º e 2º, da Lei Estadual nº 12.799/2008.
- 12.1.4. Com a finalidade de verificar o eventual descumprimento pela licitante das condições de participação previstas no item 2.5 deste Edital serão consultados, previamente à celebração da contratação, os cadastros referidos no item 6.1
- 12.1.5. Constituem, igualmente, condições para a celebração do contrato:
- 12.1.5.1. a apresentação do(s) documento(s) que a adjudicatária, à época do certame licitatório, houver se comprometido a exibir antes da celebração do contrato por meio de declaração específica, exigida no item 4.2.4.7. deste Edital.
- 12.2. A adjudicatária será convocada pela PRODESP para assinatura do termo de contrato no prazo de 5 (cinco) dias corridos, contados da data da convocação. O contrato será assinado com a utilização de meio eletrônico, nos termos da legislação aplicável. O prazo para assinatura poderá ser prorrogado por igual período por solicitação justificada do interessado e aceita pela Administração.
- 12.3. As demais licitantes classificadas serão convocadas para participar de nova sessão pública do pregão, com vistas à celebração do contrato, quando a adjudicatária:
- 12.3.1. Deixar de comprovar sua regularidade fiscal e trabalhista, nos moldes do item 7.8, ou na hipótese de invalidação do ato de habilitação com base no disposto no item 7.5;
- 12.3.2. For convocada dentro do prazo de validade de sua proposta e não apresentar a situação regular de que tratam os itens 12.1.1 a 12.1.5 deste Edital.
- 12.3.3. Recusar-se a assinar o contrato ou não assinar o contrato no prazo e condições estabelecidos;

12.3.4. For impedida de participar desta licitação, nos termos do item 2.5. deste Edital;

12.4. A nova sessão de que trata o item 12.3 será realizada em prazo não inferior a 03 (três) dias úteis contados da publicação do aviso no Diário Oficial do Estado de São Paulo.

12.4.1. O aviso será também divulgado nos endereços eletrônicos www.prodesp.sp.gov.br e www.doe.sp.gov.br, opção “NEGÓCIOS PÚBLICOS”.

13. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1. Ficará suspensa de licitar e impedida de contratar com a PRODESP, pelo prazo de até 02 (dois) anos, quem convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.

13.2. A sanção de que trata o item anterior poderá ser aplicada juntamente com as multas previstas no **Anexo IX** deste edital, garantido o exercício de prévia e ampla defesa, e deverá ser registrada no “Sistema Eletrônico de Aplicação e Registro de Sanções Administrativas – e-Sanções”, no endereço www.esancoes.sp.gov.br;

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

13.4. O contratante poderá descontar das faturas os valores correspondentes às multas que eventualmente lhe forem aplicadas por descumprimento das obrigações estabelecidas neste Edital, seus anexos ou no termo de contrato, quando houver;

13.5. A prática de atos que atentem contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, contra princípios da administração pública, ou que de qualquer forma venham a constituir fraude ou corrupção, durante a licitação ou ao longo da execução do contrato, será objeto de instauração de processo administrativo de responsabilização nos termos da Lei Federal nº 12.846/2013 e do Decreto Estadual nº 67.301/2022, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas.

14. GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

14.1. As condições de prestação de garantia de execução contratual são aquelas definidas pelo termo de contrato, cuja minuta constitui o **Anexo IX** deste Edital.

15. IMPUGNAÇÕES E PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS

- 15.1. Qualquer cidadão é parte legítima para pedir esclarecimentos ou impugnar o edital, no prazo de 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para a abertura de certame. Os pedidos de esclarecimentos ou impugnação deverão ser realizados por forma eletrônica no endereço eletrônico cplprodesp@sp.gov.br, no horário de funcionamento da PRODESP compreendido das 8h às 18h.
- 15.1.1. A prática eletrônica do envio da petição deverá ocorrer dentro do horário de funcionamento da PRODESP acima estabelecido, ficando consignado que a contagem do prazo de petições recebidas fora do horário iniciar-se-á a partir do dia útil imediatamente posterior ao recebimento.
- 15.2. O pregoeiro deverá apresentar os esclarecimentos e encaminhar à autoridade competente para responder a impugnação, motivadamente, até o dia útil anterior a data fixada para a abertura da sessão pública.
- 15.3. Serão desconsiderados os pedidos de esclarecimentos e impugnações apresentados além do prazo estabelecido no item 15.1.
- 15.4. As respostas aos pedidos de esclarecimento e impugnação, bem como demais informações relevantes, serão divulgadas mediante publicações no Portal de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras) e na página da PRODESP na Internet, no endereço www.prodesp.sp.gov.br.

16. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 16.1. As normas disciplinadoras desta licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa, respeitada a igualdade de oportunidade entre as licitantes, desde que não comprometam o interesse público, a finalidade e a segurança da contratação.
- 16.2. No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 16.2.1. As falhas passíveis de saneamento na documentação apresentada pela licitante são aquelas cujo conteúdo retrate situação fática ou jurídica já existente na data da abertura da sessão pública deste Pregão.
- 16.2.2. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento da licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

16.2.3. À licitante caberá acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública, respondendo pelos ônus decorrentes de sua desconexão ou da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema.

16.3. Os prazos indicados neste Edital em dias corridos, quando vencidos em dia não útil, prorrogam-se para o dia útil subsequente.

17. ANEXOS

17.1. Integram o presente Edital:

- Anexo I - Termo de Referência REL.CPLB.002/2025 v.1.3;
- Anexo II - Modelo de planilha de proposta;
- Anexo III - Modelo de Declaração de Comprovação de Regularidade Perante o Ministério do Trabalho;
- Anexo IV - Modelo de Declaração – Marco Legal Anticorrupção;
- Anexo V - Modelo de Declaração de Enquadramento como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte;
- Anexo VI - Modelo de Declaração (empresas em recuperação judicial);
- Anexo VII - Modelo de Declaração de Inexistência de Fato Impeditivo;
- Anexo VIII - Modelo de Declaração de Ciência;
- Anexo IX - Minuta de Contrato;
- Anexo X - REGULAMENTO INTERNO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA PRODESP

Taboão da Serra, 01 de Abril de 2025

Renato Cardoso Gomes Cintra de Souza
Matrícula nº 16031.5
Coordenadoria de Licitações Fase Interna

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA REL.CPLB.002/2025 v.1.3



Governo do Estado de São Paulo
Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo
Coordenadoria Prodesp LAB

TERMO DE REFERÊNCIA

Nº do Processo: 359.00009622/2024-10

Interessado: Gerência de Sistemas Palácio

Assunto: Contratação de Serviço de Onboarding Digital

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE ONBOARDING DIGITAL PARA OPERAÇÃO, GERENCIAMENTO, AUDITORIA, MONITORAMENTO, ANÁLISE DOCUMENTAL E DE SEGURANÇA, DEMONSTRANDO SUA VIABILIDADE E CONVENIÊNCIA FRENTE À NECESSIDADE DE INOVAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL.

(REL.CLBP.002/2025 V.1.3)

PREÂMBULO

CONTEÚDO DO ANEXO I e I-A

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA: fornecem as especificações técnicas mínimas necessárias as quais o produto e/ou serviço ofertado pela proponente deverá obrigatoriamente atender.

ANEXO I-A - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, SIGILO E USO: fornece modelo do termo de confidencialidade, no qual a Contratada deverá apresentar após assinatura do contrato.

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de Serviço denominado *Onboarding* Digital para operação, gerenciamento, auditoria, monitoramento, análise documental e de segurança, este último com ênfase no combate e prevenção a tentativas de fraudes no processo de originação de novos clientes e oferta de produtos financeiros, demonstrando sua viabilidade e conveniência frente à

necessidade de inovação e transformação digital.

1.2. A **CONTRATADA** deverá fornecer nos termos das tabelas abaixo, pelo período de vigência de **24 (vinte e quatro) meses**, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

I. IMPLEMENTAÇÃO DA SOLUÇÃO

Grupo I	Implementação da Solução	Qde	Valor Unitário	Valor Total (24 meses)
I.I	Planejamento do Projeto (limitado a 5% do item I.III)	1		
I.II	Implantação da solução (Setup e configuração da plataforma em ambiente de Desenvolvimento, Homologação e Produção)	1		
I.III	Implantação dos Produtos (parametrização, integração e personalização) (Horas)	8.000		
I.IV	Treinamento e Transferência de Conhecimento (Participantes)	12		
	Total Grupo I			R\$

II. LICENÇAS SaaS

Grupo II	Licenças SaaS			
	Franquia Mensal Fixa	Qde Meses	Valor Unitário Mensal	Valor Total (24 meses)
II.I	Onboarding Digital Baseline (até 2.000 tentativas mês) (Franquia mensal fixa)	24		
	Quantidade Mensal, Sob Demanda	Quantidade de tentativas p/ 24 meses	Valor Unitário Tentativa	Valor Total (24 meses)
II.II	Onboarding Digital (de 2.001 até 5.000 tentativas mês) (Quantidade Mensal, sob demanda)	120.000		

II.III	Onboarding Digital (de 5.001 até 10.000 tentativas mês) (Quantidade Mensal, sob demanda)	32.000		
Total Grupo II				R\$

Observações Grupo II				
a) Até 2.000 tentativas mensais, o valor mensal a ser pago é fixo. b) Nos meses em que as tentativas ultrapassarem as 2.000 tentativas, o excedente será pago sob demanda respeitando as condições definidas nos itens II.II e II.III. c) As quantidades totais em tentativas definidas em II.II e II.III correspondem aos limites máximos que poderão ser utilizados, não caracterizando a obrigatoriedade de consumo destas quantidades máximas; d) Para efeito de controle de consumo em cada faixa, serão contabilizadas as tentativas de onboarding realizadas pelos possíveis clientes (prospects) na plataforma no momento do início da régua de relacionamento (entrada dos dados); e) O suporte e a atualização já estão inclusos na taxa mensal de licenciamento do produto. Esta atividade contempla manutenção evolutiva e corretiva da plataforma.				

III. SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO

Grupo III	Sustentação	Qde	Valor Unitário	Valor Total (24 meses)
III.I	Serviços de Sustentação (Horas para 24 meses)	5.450		
Total Grupo III				R\$
TOTAL GERAL (Grupo I + Grupo III + Grupo III)				R\$

Observações Grupo III				
a) Os volumes em horas-atividade correspondem aos limites máximos que poderão ser utilizado, não caracterizando a obrigatoriedade de consumo destes volumes máximos; b) Para efeito de controle de consumo de horas-atividade, serão contabilizadas aquelas gastas e devidamente documentadas pela equipe da CONTRATADA no desenvolvimento das funcionalidades solicitadas e especificadas pela CONTRATANTE.				

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1. Solução que deverá atender ao processo de cadastro por meio Digital disponibilizando *software* para automatização do processo de coleta, validação, enriquecimento, seleção e segmentação de informações de usuários.

2.2. A solução deverá ser fornecida pela modalidade *software* como serviço, ou seja, disponibilizada na nuvem pela CONTRATADA;

- 2.3. Solução de *backoffice* para validação das propostas com controle de acessos/alçadas;
- 2.4. Área logada do usuário para consulta de informações sobre a proposta até a sua aprovação;
- 2.5. Disponibilização de *dashboards*, geração de relatórios gerenciais de acompanhamento do volume de serviços realizados;
- 2.6. Mecanismos e ferramentas de criação e alteração dos fluxos automatizados dos processos, e *backoffice* da ferramenta para monitoramento das informações;
- 2.7. Treinamentos, manutenção, atualização tecnológica, suporte e sustentação da solução.

3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

3.1.1. O avanço tecnológico global tem sido rápido e impactante, especialmente no setor financeiro, onde uma revolução digital está em pleno curso. Esta revolução não só popularizou modelos disruptivos de negócios, mas também catalisou transformações em outras indústrias. Para as instituições bancárias tradicionais, isso significou a necessidade de repensar estrategicamente suas posições e desenvolver novos modelos de negócios, produtos e serviços inovadores, aproveitando-se das ferramentas tecnológicas disponíveis, sem perder de vista sua identidade fundamental;

3.1.2. O setor bancário tem respondido a essa mudança com significativos investimentos em inovação tecnológica. Essas iniciativas vão muito além da mera digitalização. A disponibilização de serviços como *Onboarding* Digital representa avanços consideráveis, transformando não apenas a interação com os clientes, mas também a própria estrutura dos produtos e serviços oferecidos. O uso de análise de dados e inteligência artificial tem sido fundamental nesse processo de adaptação à nova realidade;

3.1.3. Os canais digitais, têm se destacado como ferramentas essenciais para os clientes realizarem transações bancárias com praticidade. Estudos recentes mostram um aumento constante no uso desses canais em diversos setores, incluindo o financeiro. Isso tem motivado o surgimento anual do *banco* digital e *fintechs* no Brasil, impulsionados pela demanda por serviços financeiros acessíveis e pela necessidade de alcançar aqueles que não possuem acesso aos serviços bancários tradicionais. Além disso, o banco tradicional tem buscado constantemente modernizar-se e desenvolver novos diferenciais competitivos para se manterem relevantes nesse mercado dinâmico e competitivo;

3.1.4. Nesse contexto complexo e em rápida transformação, varejistas, empresas de cartão de crédito e até mesmo as gigantes de tecnologia têm surgido como potenciais concorrentes para as instituições financeiras, oferecendo novas formas de relacionamento financeiro e desafiando o *status quo* do setor;

3.1.5. Os clientes que optam por *bancos* digitais, *fintechs* e contas digitais de bancos tradicionais são atraídos por uma variedade de fatores e pelas numerosas ofertas disponíveis no mercado mencionado anteriormente. Um desses fatores cruciais é o processo de cadastro, também conhecido como *Onboarding*, pois representa o primeiro ponto de contato do cliente com a instituição. Nesse sentido, existem diferenças consideráveis na experiência oferecida ao usuário pelos principais *players* digitais que competem nesse mercado;

3.1.6. Além do tempo gasto no cadastro, o número total de telas e campos a serem preenchidos, outro fator essencial na avaliação dos usuários é a fluidez e o design amigável do

aplicativo. É crucial conquistar o usuário desde o momento do cadastro para abertura da conta;

3.1.7. O cadastro realizado via *Chatbot*, tem conquistado espaço no mercado e está sendo adotado por outras instituições. Essa abordagem se mostra mais eficiente, pois torna o processo de *Onboarding* mais dinâmico, interativo e personalizado, proporcionando a sensação de conversar com alguém enquanto o cadastro é realizado;

3.1.8. O uso de mídias digitais, como *WhatsApp* e outros, também pode ser uma opção viável, uma vez que utiliza aplicativos com os quais o usuário está familiarizado, proporcionando uma sensação de conforto e familiaridade. No entanto, um ponto negativo dessa solução é a segurança, uma vez que o processo ocorre fora de um aplicativo construído especificamente para esse fim e pode apresentar riscos de segurança;

3.1.9. Unir o crescente uso de dispositivos móveis pela população em geral com as facilidades e conveniências que eles oferecem, além de criar uma experiência atraente para o usuário, é fundamental para o sucesso de uma iniciativa digital, seja um banco digital, uma *fintech* ou outras iniciativas simplificadas. Solicitar o mínimo de informações ao cliente durante o cadastro, obtendo os dados necessários por meio de OCR para extração de dados dos documentos e de bases de dados disponíveis, como os dos Correios, da Receita Federal e de Birôs de crédito como o Serasa, é uma iniciativa importante que melhora e simplifica a experiência dos potenciais clientes;

3.1.10. Portanto, integrar ao processo de cadastro uma solução de qualificação cadastral, que inclua validação documental e de dados, com a extração automática de informações dos documentos e a redução da quantidade de dados que o cliente precisa inserir manualmente, juntamente com outras validações conforme os requisitos estabelecidos, resultará em maior agilidade, confiabilidade e uma experiência mais amigável e atraente para o cliente, além de reduzir o tempo necessário para concluir o cadastro;

3.1.11. Por todas as razões expostas, a adoção desta solução torna-se crucial para que o CONTRATANTE possa competir em pé de igualdade com os demais participantes do mercado financeiro e os concorrentes que surgem constantemente. Além de agilizar e tornar mais atraente o processo de abertura de contas correntes do CONTRATANTE, a contratação também beneficiará outras iniciativas digitais do CONTRATANTE que envolvam a entrada de dados e documentos digitalizados, transformando a experiência inicial do cliente com nossa instituição ao demonstrar a modernidade e a dinamicidade do novo CONTRATANTE;

3.1.12. Além dos benefícios para a experiência do cliente, nossa posição competitiva e a imagem da instituição, esta solução também trará funcionalidades importantes que contribuirão para a redução do risco de fraudes e garantirão agilidade na definição dos limites de crédito para os clientes.

4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio

4.1.1. A Contratada deverá fornecer os serviços relacionados abaixo, que irão compor o processo de análise automatizada de proposta de novos clientes atendendo aos serviços internos de cadastro, abertura de contas, avaliação de risco cliente, processamento de limites de crédito, criação das credenciais de acesso aos canais remotos, além da atualização periódica dos cadastros vigentes, englobando Pessoas Jurídicas (PJ) e Grupos Econômicos.

4.1.2. Validação de informações cadastrais;

4.1.3. Validação de documentos associados ao processo de cadastro (reconhecimento, triagem e análise eletrônica);

4.1.4. Realização de prova de vida do cliente (*Liveness*) por meio de validação biométrica;

4.1.5. Validação da selfie foto e vídeo do proponente em conjunto com a foto do

documento de forma automática (*Facematch*);

4.1.6. Enriquecimento de informações cadastrais por meio de consultas externas à sites e serviços públicos e privados disponibilizados pela CONTRATADA, independente do CONTRATANTE possuir os serviços já contratados. Neste caso, a CONTRATADA deverá informar quais bases externas estão sendo consideradas e o preço separadamente de cada consulta.

4.1.7. Realização de análise de risco de reputação e fraude (PLD/FT, testes antifraude) e checagem de antecedentes (PEP, Listas restritivas do FBI, empresas inidôneas CEIS, OFAC, Expulsões da Administração Federal, Lista restritiva da União Europeia), *DueDiligence*, onde a ferramenta deverá listar de forma detalhada, o local de pesquisa, dado pesquisado, informação retornada, data do processamento da consulta;

4.1.8. Documentoscopia eletrônica dos documentos de identificação do cliente (RG, CNH, Comprovante de Renda, Comprovante de Endereço, IRPF e IRPJ), isto é, capturar e validar de forma automatizada os documentos possíveis, e para os documentos que não são passíveis de verificação automatizada, que disponibilize em um aplicativo web de *backend* para que os usuários do CONTRATANTE da Central de Cadastro façam a validação;

4.1.9. A solução deverá disponibilizar aplicativo web e mobile para realizar a jornada de *onboarding* de cadastro – *White label* para cadastro e abertura de conta para um cliente;

4.1.10. Processamento por meio da documentoscopia e validação digital para os itens encaminhados pelos usuários da Internet e das agências, eliminando ao máximo as atividades manuais da Central de Cadastro;

4.1.11. Automação do processo de consulta a documentos de análise disponíveis online, dentre os quais (lista não exaustiva): a Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND), o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais (CADIN Estadual), Inscrição Estadual e Municipal; certificado de capacitação dos parceiros do programa.

4.2. Contratação de solução sistêmica para apoio ao processo de ONBOARDING DIGITAL de Cadastro que incluirá:

4.2.1. Disponibilização de solução no formato de canais digitais (web e mobile) cuja missão é de atender ao processo de cadastro por meio Digital, viabilizando uma experiência simples, rápida e atrativa durante a coleta de informações de usuários, sua validação, enriquecimento, seleção e segmentação;

4.2.2. Disponibilização de solução tecnológica para possibilitar o acesso ao crédito do público-alvo definido pela contratante, obedecendo as suas respectivas políticas de crédito, linhas de crédito disponibilizadas e suas particularidades (dentre as quais se incluem prazos, taxas, indexadores e garantias exigidas), normas restritivas de crédito e demais parâmetros estabelecidos pela instituição financeira;

4.2.3. Disponibilização de dashboards, geração de relatórios gerenciais de acompanhamento do volume de serviços realizados;

4.2.4. Disponibilização de solução de backend para apoio na criação e alteração dos fluxos automatizados dos processos;

4.2.5. Disponibilização de solução de backoffice para apoio no processo de validação e monitoramento das informações obtidas durante o processo de ONBOARDING DIGITAL, juntamente com mecanismo para aprovação manual do processo.

4.3. A mesma solução de backoffice também deverá permitir o acompanhamento da régua de relacionamento, permitindo assim o acesso às informações do ciclo de vida de jornada de ONBOARDING DIGITAL;

- 4.4. A solução deverá ser fornecida na modalidade software como serviço, ou seja, disponibilizada na nuvem pelo fornecedor;
- 4.5. Permitir ao usuário o acesso à área logada para acompanhamento da proposta;
- 4.6. Serviço de implantação, configuração e integração da solução;
- 4.7. Serviço de manutenção, atualização tecnológica e suporte da solução;
- 4.8. Disponibilização de um ambiente de homologação “sandbox” para realização de testes e alterações de regras na ferramenta pela equipe do CONTRATANTE e alteração e implementação de novos serviços;
- 4.9. **Especificações Técnicas da Solução:**
- 4.9.1. Validação de informações cadastrais;
- 4.9.2. Validação de documentos associados ao processo de cadastro (reconhecimento, triagem e análise eletrônica);
- 4.9.3. Realização de prova de vida do cliente (Liveness) por meio de validação biométrica;
- 4.9.4. Validação da selfie do proponente em conjunto com a foto do documento de forma automática (Facematch);
- 4.9.5. Enriquecimento de informações cadastrais por meio de consultas externas à sites e serviços públicos e privados disponibilizados pela CONTRATADA;
- 4.9.6. Realização de análise de risco de reputação e fraude (PLD/FT, testes antifraude) e checagem de antecedentes (PEP, Listas restritivas do FBI, empresas inidôneas CEIS, OFAC, Expulsões da Administração Federal, Lista restritiva da União Europeia), garantindo a rastreabilidade da análise (a solução deverá permitir a visualização, de forma detalhada, do local de pesquisa, do dado pesquisado, a informação retornada e a data do processamento da consulta);
- 4.9.7. Segmentação de clientes PJ, baseado nas regras definidas;
- 4.9.8. Automatização do processo de validação cadastral baseada em regras definidas;
- 4.9.9. Capturar os documentos de identificação do cliente (RG, CNH, Comprovante de Renda, Comprovante de Endereço, IRPF e IRPJ). Nos casos em que os documentos não passíveis de verificação automatizada, a solução deverá permitir sua submissão por intermédio de processo de upload, garantindo assim que seja possível a execução de análise em backoffice;
- 4.9.10. A solução deverá disponibilizar para o usuário da Internet que desejar, um aplicativo web e mobile para realizar a jornada de ONBOARDING DIGITAL;
- 4.9.11. Realizar integração com os sistemas legados por meio de APIs para cadastrar clientes validados pelo processo de Onboarding, gravar os documentos digitais validados no sistema de documentação eletrônica, acessar produtos de crédito, criar as credenciais de acesso aos canais digitais.
- 4.9.12. Consultar bases de dados externas para validação de informações para o enquadramento dos proponentes nas linhas de crédito ofertadas, por exemplo, participação dos sócios em cursos de capacitação obrigatórios.
- 4.9.13. Disponibilização de fluxos de processos, de forma alternativa, para confirmar, corrigir, complementar ou preencher os dados cadastrais cujos serviços automatizados não conseguiram processar as informações, sendo essa atividade definida e executada por equipe operacional do CONTRATANTE;
- 4.9.14. Disponibilização de no mínimo todos os campos e documentos mapeados como obrigatórios nas jornadas;

4.9.15. Prever a automatização dos processos de validação digital para os itens encaminhados pelos usuários da Internet, otimizadas ao máximo;

4.9.16. Dashboards e relatórios disponíveis para acompanhamento gerencial do processo em tempo real;

4.9.17. Prever a integração com motor de crédito externo, responsável pela atribuição do limite de valor a ser ofertado ao potencial tomador de crédito;

4.9.18. Prever o controle de acesso às funcionalidades da solução, baseado nos perfis de cada usuário;

4.9.19. Prever a integração com o serviço GOV BR para autenticação e validação da identidade dos usuários.

4.10. **Do processo de cadastramento:**

4.10.1. As atividades de captura, verificação e validação da autenticidade das informações dos cadastros no processo de Onboarding, deverão confrontar os dados com os disponíveis em bancos de dados, de caráter público e privado, no mínimo, as seguintes informações:

4.10.1.1. Cadastro de Pessoa Física:

- a) Quando a pessoa natural: o nome completo, o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) e o endereço residencial, telefone celular e e-mail;
- b) Quando a pessoa jurídica (MEI): a razão social, o número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) e o endereço da sede, telefone comercial e e-mail.
- c) Dados pessoais: identificação - nome completo, filiação, nacionalidade, data e local de nascimento, documento de identificação (tipo, número, data de emissão e órgão expedidor), número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) e sexo, estado civil e capacidade civil (pilares Identificação e Relacionamento, se for casado ou união estável, quando necessário);
- d) Dados do cônjuge/ companheiro (se for casado ou união estável);
- e) Dados profissionais: profissão/ocupação e renda (pilar Ocupação/Renda);
- f) Endereço e telefones: endereço residencial completo, número de telefone celular e código de DDD (pilar Localização);
- g) Bens e patrimônio (pilar Patrimônio);
- h) A marcação da pessoa na condição de PEP titular, ou de relacionamento próximo deverá registrar as seguintes informações adicionais:
 - i) identificação fiscal (CPF) da PEP titular;
 - j) nome completo da PEP titular;
 - k) cargo público relevante ocupado (ou que ocupou nos últimos cinco anos) a PEP titular;
 - l) órgão público a que se vincula (ou a que se vinculou) a PEP titular;
 - m) vigência do cargo (início e fim) ocupado ou que ocupou a PEP titular;
 - n) grau de relação com a PEP titular, se for o caso;
 - o) Ocupação:
 - i. Principal deverá ser cadastrada aquela que gera maior renda para o cliente ou a que for de maior relevância para a pretensão negocial do cliente, no caso de clientes que desenvolvam atividades rural e não rural, a ocupação do cliente deverá ser consultada através da tabela referente ao Código Brasileiro de

Ocupação (CBO).

p) Comprovação de Renda:

- i. Comprovação ou declaração de renda é obrigatória no início de qualquer tipo de relacionamento (exceto cadastros dos tipos Simplificado e Identificação), mesmo que o cliente manifeste que não vai operar com crédito.

4.10.1.2. Cadastro de Pessoa Jurídica:

- a) Razão social, o número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) e o endereço da sede, telefone comercial e e-mail;a)
- b) Em atendimento a exigência legal (Circular BACEN 3.978/2020 e alterações), deve ser exigido e conservado das pessoas jurídicas:
 - i. o local da sede ou filial e os valores de faturamento médio mensal dos 24 (vinte e quatro) meses anteriores, mesmo que o cliente manifeste que não irá operar com crédito;
 - ii. declaração firmada sobre os propósitos e natureza da relação de negócio;
 - iii. indicação das pessoas naturais autorizadas a representá-la, bem como a cadeia de participação societária, até alcançar a pessoa natural caracterizada como beneficiário final.
- c) Documentação (lista não exaustiva):
 - i. Orçamento do bem a ser financiado com todas as informações do fornecedor, além da descrição detalhada dos bens, serviços ou mercadorias a serem financiadas (anexar lista de itens financiáveis e não financiáveis);
 - ii. Certificado da capacitação em um dos parceiros do programa;
 - iii. Plano de negócio (em caso de empreendimento pré-operacional);
 - iv. Informações sobre os custos recorrentes do negócio (para aferição durante as visitas);
 - v. Inscrição Estadual (com comprovação documental);
 - vi. Inscrição Municipal (quando houver, com comprovação documental);
 - vii. Certificado de Regularidade do FGTS – CRF (com comprovação documental);
 - viii. Certidão de Regularidade Fiscal – CND (com comprovação documental);
 - ix. Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais (CADIN Estadual).

4.11. Detalhamento tecnológico da solução:

4.11.1. Sobre a solução de canais:

- a) Oferecer agilidade e padronização na construção de seus canais, funcionar como um robusto framework, garantindo um melhor TIME TO MARKET, através da facilidade na construção das interfaces e das próprias estratégias de usabilidade necessárias até as integrações com os sistemas legados/produtos, operantes, tais como Cadastros, Conta Corrente, Serviços de Consulta, Operações de Crédito, Operações de câmbio, integrações com redes externas, Gestão de ofertas/campanhas. A solução deve ser em formato white-label, orientada ao atendimento das necessidades de negócio e oferta de produtos:
 - i. Apoio ao processo de originação de novos relacionamentos (Onboarding);
 - ii. Qualificação de novas oportunidades com oferta de produtos.
- b) Web
 - i. Página WEB construída em ANGULAR;

- ii. Padrão W3C;
- iii. Compatível com os principais browsers de mercado;
- iv. Integrado nativamente com solução de combate e prevenção a fraudes;
- v. Permite o uso de estratégias de geolocalização por meio da captura de latitude e longitude;
- vi. Adota uso de conexão segura por intermédio de certificado digital emitido pela CONTRATANTE;
- vii. Disponibilidade 24x7;
- viii. Adota uso de JAVASCRIPT;
- ix. Interoperável.

c) Mobile

- i. Desenvolvido em framework React Native;
- ii. Integrado nativamente com solução de combate e prevenção a fraudes;
- iii. Disponível para a plataformas iOS e ANDROID;
- iv. Permite o uso de estratégias de geolocalização por meio da captura de latitude e longitude;
- v. Disponibilidade 24x7;
- vi. Interoperável.

4.11.2. Sobre a captura de documentos:

a) Engine de OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres) para captura de documentos de identidade, como RG (Registro Geral) e CPF (Cadastro de Pessoa Física), desempenha um papel fundamental no processo de verificação de identidade digital. A solução deverá possuir Engines de OCR para capturar e extrair informações de documentos de identidade:

- i. Captura da Imagem do Documento: O primeiro passo é capturar a imagem do documento de identidade, seja por meio de uma câmera integrada em um dispositivo móvel ou por meio do upload de uma imagem digitalizada. A qualidade da imagem é importante para garantir uma extração precisa das informações e a solução deverá validar itens como luminosidade, enquadramento;
- ii. Segmentação de Regiões de Interesse: A Engine de OCR deve segmentar a imagem do documento em regiões de interesse relevantes, como a área do RG ou CPF, para otimizar o processo de extração de informações;
- iii. Reconhecimento Óptico de Caracteres (OCR): A etapa principal que a solução deverá fornecer é a aplicação do OCR para extrair os dados de texto da imagem do documento. A Engine de OCR deverá analisar os caracteres na imagem e os converter em texto legível por máquina;
- iv. Validação e Correção de Dados: Após a extração dos dados de texto, é importante validar e corrigir os resultados do OCR para garantir a precisão e integridade das informações extraídas. Isso pode envolver a verificação da formatação correta dos números de RG e CPF, bem como a comparação dos dados extraídos com padrões conhecidos para detectar possíveis erros ou discrepâncias;

4.11.3. Sobre a captura de liveness:

4.11.3.1. O processo de Liveness é uma etapa essencial em muitos processos de Onboarding de instituições financeiras para garantir a segurança e a autenticidade dos clientes. Ele se concentra em verificar se a pessoa que está se cadastrando é realmente quem diz ser, utilizando

métodos que garantem que a interação está ocorrendo em tempo real e não é uma tentativa fraudulenta.

a) Liveness ativo:

- i. Detecção de Movimento e Vida: Durante a captura, o sistema emprega algoritmos avançados para detectar movimentos e sinais de vida. Isso pode incluir solicitar ao usuário que pisque os olhos, mova a cabeça ou realize outros gestos específicos para garantir que estão presentes e não é uma imagem estática.
- ii. Análise de Autenticidade: Os algoritmos também analisam a autenticidade do vídeo, verificando se não é uma reprodução ou manipulação digital. Isso pode envolver a detecção de padrões de luz, textura da pele e outros indicadores que sugerem uma imagem real.
- iii. Comparação com Documentos de Identidade: O processo de Liveness ativo é combinado com a verificação de documentos de identidade, como passaportes ou carteiras de identidade. A imagem capturada é comparada com a foto presente no documento para garantir consistência.
- iv. Prevenção de Fraude: O sistema é projetado para detectar tentativas de fraude, como o uso de fotos ou vídeos falsos, máscaras, ou mesmo tentativas de reproduzir movimentos através de animações. Algoritmos de aprendizado de máquina são frequentemente empregados para aprimorar a detecção de atividades fraudulentas.
- v. Feedback em Tempo Real (desafio): Durante o processo, o cliente pode receber feedback em tempo real sobre a qualidade da captura, instruções adicionais, ou confirmação da aprovação da verificação de liveness.
- vi. Integração com Plataformas de Segurança: O sistema de Liveness ativo é integrado com outras medidas de segurança da instituição financeira, como verificações de antecedentes, análise de risco e monitoramento contínuo de atividades suspeitas.

b) Liveness passivo:

- i. Captura de Imagem: O processo começa com a captura de imagens do usuário enquanto ele interage com o sistema. Isso pode ser feito por meio da câmera do dispositivo utilizado para o processo de Onboarding.
- ii. Análise de Movimento e Comportamento: Em vez de solicitar ações específicas do usuário, como piscar os olhos, o sistema analisa o movimento e o comportamento natural durante a interação. Isso inclui padrões de movimento da cabeça, expressões faciais, movimentos oculares e outras características que indicam a presença de uma pessoa real.
- iii. Detecção de Fraudes e Anomalias: Algoritmos avançados são aplicados para detectar tentativas de fraude, como o uso de fotos ou vídeos pré-gravados, máscaras, ou qualquer comportamento que sugira uma interação não autêntica. Isso pode incluir a análise de padrões de movimento incomuns ou repetitivos.
- iv. Verificação Contínua ao Longo do Tempo: O processo de Liveness passivo continua durante toda a interação do usuário com o sistema, garantindo que a autenticidade seja verificada continuamente e não apenas em um momento específico. Isso ajuda a prevenir ataques de spoofing que possam ocorrer após a autenticação inicial.
- v. Integração com Medidas de Segurança Adicionais: O sistema de Liveness passivo deverá ser integrado com outras medidas de segurança, como

análise de risco em tempo real, autenticação multifatorial e monitoramento contínuo de atividades suspeitas. Isso permite uma abordagem em camadas para garantir a segurança do processo de Onboarding.

c) Identificação de spoofing:

- i. Detecção de Objetos e Texturas: A solução deverá utilizar algoritmos de processamento de imagem para detectar objetos ou texturas comuns em tentativas de spoofing, como fotos impressas, máscaras faciais ou telas de dispositivos.
- ii. Análise de Movimento e Comportamento: Além da análise da própria imagem, o antispoofing pode envolver a análise do comportamento do usuário durante o processo de captura da imagem. Movimentos incomuns, padrões de comportamento suspeitos ou a falta de interação do usuário podem indicar uma tentativa de spoofing e acionar alertas ou verificações adicionais.
- iii. Aprendizado de Máquina e Inteligência Artificial: A solução deverá implementar técnicas avançadas de aprendizado de máquina e inteligência artificial para treinar modelos de detecção de spoofing com grandes conjuntos de dados de imagens autênticas e falsificadas. Esses modelos podem ser utilizados para identificar automaticamente tentativas de spoofing durante o processo de captura de imagem no Onboarding.

4.12. Sobre a solução de backoffice para aprovação/reprovação manual. Responsável pela administração das jornadas de onboarding e pela orquestração junto aos birôs (kyc):

- 4.12.1. Alçada de Aprovação - O processo poderá ser otimizado, uma vez que é possível automatizar decisões sobre a autorização/negação da jornada, baseando-se na avaliação dos scores retornados de Birôs, Sistemas Antifraudes entre outros. Dessa forma, o operador poderá atuar especificamente na análise de inconsistências identificadas durante a análise automática.
- 4.12.2. Redução de custos – Quer pela análise/mitigação de riscos de fraudes, quer pela análise cadastral ou qualquer outro mecanismo, será possível a realização do bloqueio automático da jornada, evitando assim novas consultas em birôs e, principalmente, impedindo a criação de contas fraudulentas.
- 4.12.3. Cruzamento da foto capturada no documento com a Prova de Vida;
- 4.12.4. Scores de crédito, de listas restritivas, de KYC, de riscos de fraudes;
- 4.12.5. Integração para tratativas com Mesa de Crédito;
- 4.12.6. Operação de ressubmissão de documentos, possibilitando a solicitação e acompanhamento de novos documentos sem a necessidade da realização da jornada completa.

4.13. Sobre o módulo de integrações com entidades internas/externas:

- 4.13.1. Disponibilizar tecnologias atuais com conceitos de Lowcode, fornecendo Pipelines com regras e orquestrações próprias para atender as necessidades específicas;
- 4.13.2. Multitenant:
 - a) Isolamento de Dados e Segurança: A solução deve manter os dados de maneira isolada uns dos outros. Possuir mecanismos de segurança robustos, como criptografia e controle de acesso garantindo que os dados de cada tenant sejam protegidos e acessados apenas pelas partes autorizadas;
 - b) Personalização e Configuração: O sistema Multitenant deve permitir que cada cliente faça personalizações e configurações específicas para atender às suas necessidades individuais. Isso pode incluir personalização da interface do usuário, configuração de regras de negócios, definição de permissões de acesso e muito mais;
 - c) Escalabilidade Eficiente: O modelo Multitenant é altamente escalável e eficiente em termos

de recursos. As atualizações de software, correções de bugs e melhorias de desempenho podem ser implementadas centralmente e beneficiar todos os tenants sem a necessidade de instalações individuais.

4.13.3. Multicanal:

- a) **Experiência Consistente:** Apesar da variedade de canais, os clientes esperam uma experiência consistente em todos eles. Isso significa que as informações, funcionalidades e serviços oferecidos devem ser os mesmos, independentemente do canal escolhido pelo cliente;
- b) **Flexibilidade e Conveniência:** A solução deve oferecer flexibilidade aos clientes, permitindo-lhes escolher o canal mais conveniente para suas necessidades e preferências. Alguns clientes podem preferir interações pessoais em uma página web, enquanto outros podem optar por realizar todas as suas transações através de um aplicativo para dispositivos moveis;
- c) **Integração de Dados e Serviços:** Para oferecer uma experiência verdadeiramente integrada, os sistemas e dados de todos os canais devem estar integrados. Isso garante que as informações dos clientes sejam consistentes e atualizadas em tempo real, independentemente do canal utilizado;
- d) **Segurança e Conformidade:** A segurança e a conformidade regulatória são fundamentais em todos os canais de comunicação. A solução deve garantir que os dados dos clientes sejam protegidos e que todas as interações estejam em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis, independentemente do canal utilizado.

4.13.4. Omnichannel:

- a) **Integração Completa de Canais:** A solução deve fornecer uma experiência Omnichannel, para que todos os canais de comunicação e interação seja de forma transparente. Isso permite que os clientes iniciem uma interação em um canal e a continuem em outro sem interrupções;
- b) **Experiência Consistente em Todos os Pontos de Contato:** Os clientes esperam uma experiência consistente e contínua, independentemente do canal que escolherem. Isso significa que as informações, funcionalidades e serviços oferecidos são os mesmos em todos os pontos de contato, garantindo uma experiência sem falhas;
- c) **Jornada do Cliente Sem Costura:** A solução deve proporcionar uma jornada do cliente sem costura, onde os clientes podem alternar entre os canais conforme suas necessidades, sem perder o contexto ou o progresso da interação. Por exemplo, um cliente pode começar a abrir uma conta em um aplicativo móvel, continuar em um chat ao vivo para obter suporte e finalizar a transação em uma agência física;
- d) **Utilização de Dados e Análises Avançadas:** A integração de dados de todos os canais permite que as instituições financeiras coletem e analisem informações detalhadas sobre as preferências e comportamentos dos clientes. Isso ajuda a entender melhor as necessidades dos clientes, identificar padrões de comportamento e oferecer uma experiência mais personalizada e relevante;
- e) **Automação e Eficiência Operacional:** O Omnichannel também pode incluir a automação de processos e operações para melhorar a eficiência operacional. Isso pode incluir a automação de tarefas rotineiras, como processamento de transações, aprovações de crédito e verificação de identidade, liberando os funcionários para se concentrarem em interações de maior valor com os clientes.

4.13.5. Cloud based (sem lock-in):

- a) **Flexibilidade de Provedores:** A solução é projetada para evitar dependências de um único provedor de nuvem. Em vez disso, ela é arquitetada de forma a permitir que os recursos sejam facilmente migrados entre diferentes provedores de nuvem, conforme necessário;

- b) **Padrões e APIs Abertos:** A solução deve ser baseada em padrões abertos e utiliza APIs que são compatíveis com múltiplos provedores de nuvem. Isso garante a interoperabilidade e facilita a migração de serviços e dados entre diferentes ambientes de nuvem;
- c) **Portabilidade de Aplicativos e Dados:** A solução deve ser projetada para ser portátil, ou seja, podendo ser movida facilmente entre diferentes ambientes de nuvem sem modificação significativa;
- d) **Segurança e Conformidade:** A segurança e a conformidade regulatória são considerações fundamentais na escolha dos provedores de nuvem e na arquitetura da solução. A solução deve ser flexível para a escolha de provedor de nuvem, sendo fundamental para o processo de segurança e conformidade;
- e) **Resiliência e Disponibilidade:** A solução deve ser projetada para ser altamente resiliente e disponível, utilizando práticas de arquitetura de nuvem como redundância geográfica, balanceamento de carga e failover automático para garantir a continuidade dos serviços, mesmo em caso de falha em um provedor de nuvem;
- f) **Gestão e Monitoramento Centralizados:** A solução deve ser projetada para a gestão e monitoramento centralizados para acompanhar e gerenciar todos os recursos em nuvem, independentemente do provedor. Isso simplifica a operação e o gerenciamento de ambientes multi-cloud.

4.13.6. Compliance ao Open Finance Brasil:

- a) **Conformidade Regulatória:** A solução deve estar em conformidade com as regulamentações estabelecidas pelo Banco Central do Brasil (BCB), incluindo as diretrizes estabelecidas na Resolução BCB nº 32, de 2020;
- b) **Proteção de Dados e Privacidade:** A solução deve implementar medidas robustas de proteção de dados e privacidade para garantir que as informações dos clientes sejam devidamente protegidas ao serem compartilhadas entre diferentes instituições financeiras e terceiros autorizados no âmbito do Open Finance;
- c) **Segurança da Informação:** A solução deve implementar medidas de segurança da informação a fim de proteger os sistemas e dados envolvidos no processo de coleta e tratamento de informações sensíveis;
- d) **Auditoria e Monitoramento:** As instituições financeiras devem estabelecer processos de auditoria e monitoramento contínuos para garantir o cumprimento das regulamentações e diretrizes do Open Finance, bem como a detecção precoce de qualquer violação ou irregularidade;
- e) **Governança e Compliance Interno:** A solução deverá fornecer sistema que possibilitem e apoiem as estruturas de governança e compliance internas para garantir a supervisão adequada das atividades, conformidades e a implementação de medidas corretivas, quando necessário.

4.13.7. Ofertas baseadas em Serviços – API-Driven:

- a) **APIs como Ponte entre Sistemas:** A solução deverá fornecer uma ponte entre os sistemas e aplicações internas da instituição financeira, bem como entre esses sistemas e aplicações de terceiros. Isso permite que os dados e funcionalidades sejam compartilhados de forma segura e eficiente entre diferentes partes;
- b) **Abstração de Funcionalidades:** A solução deverá fornecer funcionalidades dos sistemas subjacentes, expondo apenas as interfaces necessárias para acessar e utilizar os serviços oferecidos. Isso simplifica a integração e torna mais fácil para os desenvolvedores consumirem os serviços sem precisar entender a complexidade dos sistemas por trás deles;
- c) **Padrões Abertos e Documentação Clara:** A solução deverá fornecer padrões abertos e bem

documentadas, facilitando a compreensão e o uso por parte dos desenvolvedores externos. Isso promove a interoperabilidade e facilita a integração com sistemas de terceiros;

- d) Flexibilidade e Customização: A solução deverá fornecer flexibilidade e customização, permitindo que os desenvolvedores personalizem e adaptem os serviços de acordo com as necessidades específicas de seus aplicativos e sistemas. Isso permite a criação de soluções sob medida que atendam às necessidades individuais dos clientes;
- e) Rápido Time-to-Market: A solução deverá fornecer APIs para serviços que permitam um rápido time-to-market para novos produtos e funcionalidades. Os desenvolvedores podem aproveitar as APIs existentes para construir novas soluções de forma rápida e eficiente, sem a necessidade de reinventar a roda;
- f) Segurança e Controle de Acesso: A solução deverá fornecer APIs projetadas com segurança em mente, incluindo autenticação, autorização e controle de acesso para proteger os dados e funcionalidades disponibilizados. Isso garante que apenas os usuários autorizados tenham acesso aos serviços e que os dados sensíveis sejam protegidos adequadamente;
- g) Monitoramento e Análise de Uso: A solução deverá fornecer mecanismos para monitoração e análise, para entender como os serviços estão sendo consumidos e identificar oportunidades de melhoria. Isso permite um ciclo de feedback contínuo para otimizar e aprimorar os serviços oferecidos.

4.13.8. Portal do Desenvolvedor:

- a) Documentação de APIs: O Portal do Desenvolvedor oferece documentação completa das APIs disponibilizadas pela solução, incluindo descrições detalhadas dos endpoints, parâmetros de solicitação e resposta, exemplos de código e guias de integração;
- b) Guia de Início Rápido: A solução deverá disponibilizar um guia de início rápido, fornecendo aos desenvolvedores uma visão geral dos serviços oferecidos pela instituição financeira e orientações passo a passo sobre como começar a usar as APIs disponíveis;
- c) Exemplos de Código: O Portal do Desenvolvedor deverá incluir exemplos de código para ajudar os desenvolvedores a entenderem como usar as APIs em seus próprios aplicativos e sistemas;
- d) Sandbox de Desenvolvimento: Um sandbox de desenvolvimento é uma área isolada onde os desenvolvedores podem testar suas integrações com as APIs da instituição financeira em um ambiente seguro e controlado, sem afetar os sistemas de produção;
- e) Possibilitar diferentes tipos de Deploy em diferentes versões da solução sem impactos para o ambiente produtivo e em funcionamento.

4.13.9. Deploy canário:

- a) Divisão de Tráfego: No Deploy canário, o tráfego de produção é direcionado para duas versões diferentes do aplicativo: a versão atual (também conhecida como versão de controle) e a nova versão (versão canário). Inicialmente, apenas uma pequena porcentagem do tráfego é roteada para a nova versão;
- b) Monitoramento e Avaliação: Enquanto a nova versão está em execução em produção, os desenvolvedores monitoram cuidadosamente sua estabilidade, desempenho e outros indicadores-chave de qualidade. Isso pode incluir métricas como tempo de resposta, taxa de erro, consumo de recursos e feedback dos usuários;
- c) Ajustes e Correções: Se surgirem problemas com a nova versão durante o período de implantação do canário, os desenvolvedores podem fazer ajustes, correções de bugs ou até mesmo reverter para a versão anterior, garantindo uma experiência estável para os usuários;

- d) Escalonamento Gradual: À medida que os desenvolvedores ganham confiança na estabilidade e desempenho da nova versão, eles aumentam gradualmente a quantidade de tráfego roteado para a versão canário. Isso permite que eles avaliem o impacto em uma escala maior antes de disponibilizar a nova versão para todos os usuários;
- e) Validação e Promoção: Uma vez que a nova versão tenha sido testada e validada com sucesso, ela pode ser promovida para se tornar a versão padrão, substituindo a versão anterior. Isso conclui o processo de Deploy canário, e todos os usuários começam a utilizar a nova versão do aplicativo ou serviço.

4.13.10. Deploy Blue-Green:

- a) Ambientes Paralelos: No Deploy Blue-green, dois ambientes de produção são mantidos em paralelo: o ambiente Blue, que contém a versão atual do aplicativo em produção, e o ambiente Green, que contém a nova versão a ser implantada;
- b) Roteamento de Tráfego: Inicialmente, todo o tráfego de produção é roteado para o ambiente Blue, onde a versão atual do aplicativo está em execução. Isso garante que os usuários continuem a ter acesso à versão estável do aplicativo durante o processo de implantação;
- c) Implantação da Nova Versão: A nova versão do aplicativo é implantada no ambiente Green, onde ela pode ser testada e validada antes de ser disponibilizada para os usuários finais. Isso pode incluir testes de integração, testes de aceitação do usuário e testes de desempenho;
- d) Verificação e Monitoramento: Durante o processo de implantação, os desenvolvedores verificam e monitoram ativamente a estabilidade, desempenho e outros indicadores-chave de qualidade da nova versão no ambiente Green. Isso garante que quaisquer problemas sejam identificados e corrigidos antes de disponibilizar a nova versão para os usuários finais;
- e) Redirecionamento Gradual: Uma vez que a nova versão tenha sido testada e validada com sucesso, o tráfego de produção é gradualmente redirecionado do ambiente Blue para o ambiente Green. Isso pode ser feito de forma progressiva, por exemplo, roteando inicialmente uma pequena porcentagem do tráfego para o ambiente Green e aumentando gradualmente essa porcentagem à medida que a confiança na nova versão aumenta;
- f) Comutação de Versões: Quando todos os usuários estiverem sendo atendidos pela nova versão no ambiente Green e os desenvolvedores estiverem confiantes na sua estabilidade e desempenho, a comutação final é feita, direcionando todo o tráfego de produção para o ambiente Green e desativando o ambiente Blue.

4.13.11. Testes A/B;

- a) Definição do Experimento: O primeiro passo é definir o objetivo do teste A/B e identificar as variáveis que serão testadas. Isso pode incluir elementos como o design de uma página da web, o texto de um e-mail de marketing, o preço de um produto, ou qualquer outra mudança que se queira testar;
- b) Criação das Variantes: Duas versões do elemento a ser testado são criadas: a variante A e a variante B. Cada variante contém uma única diferença em relação à outra, que é a variável que está sendo testada. Por exemplo, a variante A pode ter um botão verde, enquanto a variante B tem um botão vermelho;
- c) Divisão do Tráfego: Os participantes do teste são divididos aleatoriamente em dois grupos: o grupo A, que é exposto à variante A, e o grupo B, que é exposto à variante B. Isso garante que os grupos sejam comparáveis e que quaisquer diferenças nos resultados possam ser atribuídas à variável que está sendo testada;
- d) Coleta de Dados: Durante o teste, dados são coletados sobre o desempenho de cada variante em relação ao objetivo definido. Isso pode incluir métricas como taxa de cliques, taxa de conversão, tempo gasto na página, ou qualquer outra métrica relevante para o

objetivo do teste;

- e) Análise dos Resultados: Após a conclusão do teste, os resultados são analisados para determinar qual variante obteve o melhor desempenho em relação ao objetivo do teste. Isso geralmente é feito usando análise estatística para garantir que quaisquer diferenças nos resultados sejam estatisticamente significativas;
- f) Implementação da Melhor Variante: Com base nos resultados do teste, a variante que obteve o melhor desempenho é implementada como a versão padrão do elemento em questão. Isso pode incluir a atualização de uma página da web, a mudança no design de um produto, ou qualquer outra ação necessária para incorporar os insights do teste.

4.13.12. Recreate.

- a) Recriação de Ambiente de Desenvolvimento: Processo de recriar um ambiente de desenvolvimento, como um ambiente de desenvolvimento local ou um ambiente de desenvolvimento na nuvem. Isso pode ser feito para resolver problemas de configuração, atualizar dependências ou garantir que todos os membros da equipe de desenvolvimento estejam trabalhando em um ambiente consistente;
- b) Recriação de Dados de Teste: Processo de recriar um conjunto específico de dados de teste em um ambiente de teste. Isso pode ser necessário quando os dados de teste existentes estão corrompidos, desatualizados ou não refletem com precisão os cenários de uso reais;
- c) Recriação de Estado de Aplicativo: Processo de recriar o estado de um aplicativo em um determinado ponto no tempo. Isso pode ser útil para depurar problemas específicos que ocorrem em determinadas circunstâncias ou para reproduzir bugs relatados pelos usuários.

4.13.13. Orquestrar a comunicação de múltiplos sistemas, independentemente da comunicação/tecnologia utilizada:

- a) Padronização de Interfaces: A solução deverá definir interfaces padronizadas e protocolos de comunicação e que todos os sistemas possam se conectar. Isso pode incluir o uso de APIs RESTful, mensagens assíncronas;
- b) Integração de Dados: Além de orquestrar a comunicação entre sistemas, também é importante integrar os dados trocados entre esses sistemas de forma coesa e consistente. Isso pode envolver a transformação de dados, validação, enriquecimento e roteamento com base em regras de negócio específicas;
- c) Protocolos de Mensageria: A solução deverá empregar o uso de protocolos de mensageria, como Kafka ou RabbitMQ, para facilitar a comunicação assíncrona entre sistemas distribuídos. Isso permite uma comunicação mais resiliente e escalável, especialmente em ambientes distribuídos e de alta carga;
- d) Possuir console centralizada para criação, gerenciamento, modificação e sustentação das integrações.

4.13.14. Portal de APIs, fornecendo todas as descrições técnicas de utilização das integrações construídas:

- a) Possibilitar a dessincronização do processo quando necessário, possibilitando a aceleração do processo, proteção dos processos críticos;
- b) Contra interrupções, processamento em lote de grandes transações sem impacto na performance e agendamentos estratégicos;
- c) Do ponto de vista do ciclo de vida das transações, permitir o incremento de fatores de validação não previstos na arquitetura original. Essa abordagem oportuniza o enriquecimento das informações, agregando valor ao processo (por exemplo, consultar múltiplos birôs, utilizando o retorno de cada um para a tomada de decisão);

- d) Descentralização dos dados, permitindo que um sistema se conecte com outros, a favorecendo todas as áreas envolvidas no processo;
- e) Dashboards para a monitoração da plataforma de integração, fornecendo visibilidade para as equipes de infraestrutura e de negócio sobre itens importantes como:
 - i. Tempo de respostas entre as diversas integrações;
 - ii. Tempo de processamento;
 - iii. Visão de escalabilidade;
 - iv. Consumo de recursos.

4.14. Sobre as informações a serem coletadas/validadas durante a jornada de onboarding digital:

4.14.1. Formulários:

- a) Informações pessoais (nome do pai, nome da mãe, endereço domicílio, informações complementares, grau de escolaridade, sexo, renda, código da ocupação principal, exercício a que se referem o código da natureza da ocupação, estado civil e nome cônjuge);
- b) Informações da empresa (Razão, descritivo sobre os serviços e segmento, endereço e informações pessoais);
- c) Captura de documentos com foto e aplicação de OCR;
- d) Prova de vida;
- e) Possibilidade de upload de documentos adicionais e contratos.

4.14.2. Sobre as análises de documento tratados durante a jornada de onboarding digital:

- a) Validação de órgão emissor dos documentos;
- b) Análise de formatação da data de expedição do documento RG e CNH;
- c) Valida o nome do cliente junto com bases externas;
- d) Assinaturas;
- e) Data de emissão;
- f) Layout de formulário.

4.14.3. Sobre os painéis de acompanhamento operacional (dashboards) e relatórios:

- a) Dashboards que auxiliam no acompanhamento e análises. Permite a construção e parametrização das jornadas de Onboarding, auxiliando na qualificação de oportunidades e no ajuste em tempo real da jornada. Com os seguintes indicadores:
 - i. Tempo médio gasto na jornada de Onboarding;
 - ii. Faixa etária;
 - iii. Gênero;
 - iv. Modo (canal de utilização);
 - v. Produtos de interesse;
 - vi. Heatmap da região de utilização da solução;
 - vii. Status e quantidade de Onboardings sendo analisados pelo processo manual;
 - viii. Status e quantidade de Onboardings aprovados pelo processo automático.

4.14.4. Sobre as estratégias/regras de aprovação/reprovação:

- a) Análise de Ambiente:
 - i. Dispositivos utilizados para fraudes no sistema financeiro;

- ii. Dispositivos com Root/Jailbreak;
- iii. Dispositivos virtualizados/emulados;
- iv. Dispositivos recém-instalados;
- v. Dispositivos infectados com Malware;
- vi. Dispositivos utilizando aplicações de mascaramento de localização;
- vii. Dispositivos utilizando ferramentas de debug;
- viii. Dispositivos utilizando aplicações de clonagem de aplicativos.

b) Análise Comportamental:

- i. Validação de localização;
- ii. Validação de dispositivos;
- iii. Recorrência de informações;
- iv. Preenchimento de formulário de maneira automatizada;
- v. Informações relacionadas com fraudes, tais como CPF, CNPJ, telefones e endereços;
- vi. Mapeamento de regiões de fraude.

c) Análise em bases externas:

- i. Validação de órgão emissor dos documentos;
- ii. Análise de formatação da data de expedição do documento RG e CNH;
- iii. Valida o nome do cliente;
- iv. Assinaturas;
- v. Data de emissão;
- vi. Leiaute de formulário;
- vii. Score de crédito;
- viii. Score de perfil de risco.

4.15. Sobre as proteções antifraude:

- 4.15.1. A Solução deve ser composta por um motor centralizado que receba os eventos originados pelos endpoints (Agentless para Browser e SDK para Mobile), processe-os, aplique os algoritmos de análise/mitigação de risco e devolva uma nota de risco, juntamente com a informação do fato motivador do risco e, quando possível, o nome da regra personalizada que tenha identificado o risco;
- 4.15.2. Deve ser capaz de receber e processar eventos das tecnologias de segurança e proteções embarcadas nos dispositivos móvel e navegadores, para composição de comportamento e avaliação de risco;
- 4.15.3. Deve ser capaz de receber dados de acesso e jornada, conjugar com os dados provenientes dos dispositivos, e fornecer risco imediato através de consulta;
- 4.15.4. Deve ser capaz de responder a uma consulta de risco, em “near real time”, com tempo médio inferior a 1 segundo;
- 4.15.5. Deve estar disponível em regime 24x7;
- 4.15.6. Sua base de conhecimento deve ser composta por históricos de navegação, sendo atualizada constantemente, a fim de garantir o cruzamento de informações e, consequentemente, traçar comportamentos de dispositivos e usuários subsidiando assim todo o processo de análise/mitigação de risco e devolução de notas de risco;
- 4.15.7. Identificação de dispositivos conhecidos que são utilizados por fraudadores;

- 4.15.8. Identificação de dispositivos de fraudadores;
- 4.15.9. IPs em todo o mundo que são considerados de alto risco;
- 4.15.10. Endereços considerados de alto risco;
- 4.15.11. Números de telefones suspeitos;
- 4.15.12. Assinaturas de softwares maliciosos;
- 4.15.13. Deve possuir tecnologia de aprendizado de máquina, que de forma automática compreende novos comportamentos de risco, e atualiza suas regras de negócio;
- 4.15.14. Deve já possuir configuradas regras de risco criadas, baseadas no conhecimento do mercado brasileiro (regras em uso);
- 4.15.15. Deve ser capaz de responder a regras específicas e customizadas criadas para a CONTRATANTE;
- 4.15.16. A solução deverá utilizar proteção de endpoint - Solução de software, presente no dispositivo do cliente. Baseado em um JAVASRIPT (no caso de canal WEB) ou SDK (no caso de canal móvel) tem por objetivo observar o ambiente do proponente em tempo de jornada de ONBOARDING DIGITAL para análise/mitigação de riscos;
- 4.15.17. O diagrama abaixo demonstra a arquitetura exemplo de solução:



Figura 1 - Encaminhamento dos Eventos / Mitigação / Devolutiva de Scores de Risco



Figura 2- Distribuição/Atualização do parque

- 4.15.18. Os arquivos necessários para instalação da solução de segurança, bem como seus pacotes para atualização, devem ser disponibilizados pela própria solução, garantindo assim:
- a) Alta disponibilidade na entrega dos binários;
 - b) Atualizações automáticas e mais ágeis;
 - c) Distribuição em grande escala sem aumento de latência;
- 4.15.19. A solução deverá atualizar diariamente as bases de assinaturas e heurísticas de ataques, com tantas atualizações por dia quanto necessário para manter o nível adequado de defesa;
- 4.15.20. A solução deverá manter diariamente atualizada a base de conhecimento para a defesa e resposta a incidentes de segurança decorrentes das novas ameaças que ataquem o setor financeiro como um todo, ou as ameaças;
- 4.15.21. Para efeito de combate a fraudes, a solução deverá dispor de todas as atualizações necessárias, fruto das pesquisas e técnicas de combate produzidas pela CONTRATADA, que visem melhoria da proteção contra as ameaças;
- 4.15.22. A solução deverá manter disponíveis todos os componentes da solução, corrigindo suas falhas e mantendo o seu bom desempenho;
- 4.15.23. A solução deverá adequar-se aos novos requisitos e melhorias de seus processos funcionais decorrentes das evoluções tecnológicas e computacionais impulsionadas pelo mercado;
- 4.15.24. Realizar otimizações e adequações contínuas na ferramenta, de forma que a Solução se mantenha robusta e compatível com as necessidades, considerando a evolução do cenário dos ataques digitais e necessidades operacionais ou de infraestrutura;
- 4.15.25. Os serviços de inteligência relacionados à análise de novas técnicas de ataques devem ser desenvolvidos na estrutura da própria CONTRATADA.

4.16. Funcionalidades Gerais

4.16.1. Permitir o monitoramento de dispositivos suspeitos:

- a) Permitir o monitoramento de dispositivos fraudadores,
- b) Identificar ações maliciosas (malware, por exemplo);
- c) Identificar quando estiver operando em ambiente virtual/emulado;
- d) Proteger contra tentativas de desinstalação por software terceiros.
- e) Permitir a identificação por georreferenciamento dos acessos dos clientes;
- f) O agente da solução deve atender aos dispositivos de ambiente BROWSER (Navegadores) e MÓVEIS (tablets e celulares).

4.16.2. Gerar, no mínimo, eventos de:

- a) Identificação de “malware” no dispositivo do cliente e a ação adotada pela solução;
- b) Acesso a páginas suspeitas;
- c) Tentativa de acesso a páginas / URLs listadas em “black list”;
- d) Tentativa de redirecionamento das páginas falsas, por meio de envenenamento de “DNS” e/ou de “hosts”;
- e) Acesso com dispositivo suspeito;
- f) Acesso com dispositivo fraudador;
- g) Alerta de monitoração da própria solução;

h) Proteger contra técnicas anti-reversing.

4.16.3. Funcionar em nuvem, sem necessidade de infraestrutura de outras partes. A infraestrutura da nuvem pode ser também no exterior, em países onde exista um convênio para troca de informações entre o Banco Central do Brasil com as autoridades supervisoras dos países onde os serviços poderão ser prestados, conforme resolução CMN nº 4893/2021;

4.16.4. A solução deverá, por meio de suas respostas, permitir que sejam criadas regras personalizadas em confronto com o seu ecossistema;

4.16.5. Ser capaz de gerar e autenticar biometria comportamental de cada usuário com assertividade acima de 95%.

4.17. Funcionalidades Proteção Browser

4.17.1. A solução deve possuir a capacidade de detecção de anomalias na navegação web, no acesso (login) e nas transações dos usuários, para detecção e prevenção, contra-ataques cibernéticos, principalmente dos tipos man-in-the-browser, phishing, injeção de código, captura de identidade e captura de credenciais.

4.17.2. Deve executar de forma transparente ao usuário final, não requisitando nenhuma atuação do mesmo para o uso;

4.17.3. A solução para browser deve possuir pelo menos as seguintes tecnologias para monitoração e proteção dos navegadores dos dispositivos que acessam os portais WEB, detectando anomalias e enviando eventos/logs para o motor de análise e mitigação de risco:

a) Possuir tecnologia proprietária de identificação de navegador por similaridade, com intuito de fornecer insumos ao motor de análise e mitigação de risco, permitindo assim a análise do comportamento dos usuários e seus navegadores comuns;

b) Deve capturar e compreender padrões de digitação do teclado e movimentação do mouse, para geração de biometria comportamental, detectando se o acesso está sendo realizado pelo usuário legítimo ou não;

c) Deve detectar e proteger contra mecanismos de colagem de informações nos formulários presentes no portal WEB;

d) Deve possuir mecanismos para identificar ataques por injeção de código no portal WEB que esteja integrado;

e) Deve fornecer tecnologia de rastreamento de clonagem de páginas WEB, que sejam clonadas e publicadas em domínios não legítimos da CONTRATANTE.

4.18. Funcionalidades Proteção Mobile

4.18.1. A solução deve ser suportada pelo menos nas plataformas Android e IOS, nas versões com suporte vigente pelos respectivos fabricantes;

4.18.2. Autenticidade de aplicativos;

4.18.3. Gestão de Aplicativos (bloqueio, desbloqueio, usuários);

4.18.4. Geração de um device Id único e imutável para cada dispositivo, excetuando-se as situações em que alterações no dispositivo ou no aplicativo impeçam a solução de acessar todos os recursos necessários para a manutenção do ID;

4.18.5. Gestão de Dispositivos - (Geolocalização - viagens impossíveis, endereço IP, Marca/Modelo/SO, bloqueio/desbloqueio de dispositivos);

4.18.6. Anti-smishing (SMS malicioso);

4.18.7. Base Anti-fraude compartilhada;

4.18.8. Notificação de aplicativos maliciosos instalados no dispositivo do cliente;

4.18.9. Proteção do dispositivo do cliente contra aplicativos maliciosos pelos menos no ambiente Android;

4.18.10. Proteção contra fake-GPS;

4.18.11. Proteção contra man-in-the-middle realizado por apps terceiros.

4.19. Eventos

4.19.1. Gerar eventos, com transmissão criptografada on-line, near realtime, para a estrutura centralizada;

4.19.2. Esse evento deve ser disponibilizado de forma segura, independentemente do modelo de arquitetura;

4.19.3. O envio de forma segura implica em que a aplicação deverá:

- a) Enviar o evento de forma criptografada;
- b) Impedir manipulação do ID no computador do cliente.

4.19.4. Identificar os eventos abaixo, devolvendo SCOREs quando algum risco for identificado:

- a) Login;
- b) Identificação de "malware" no dispositivo do cliente e a ação adotada pela solução (bloqueio, quarentena, exclusão etc.);
- c) Acesso a páginas suspeitas;
- d) Tentativa de acesso a páginas / URLs listadas em "black list";
- e) Tentativa de redirecionamento para páginas falsas, por meio de envenenamento de "DNS" ou de "hosts";
- f) Acesso com dispositivo suspeito;
- g) Acesso com dispositivo fraudador;
- h) Alerta de monitoração da própria solução (eventos sobre os ataques contra o próprio agente).

4.20. Serviço de Threat Intelligence

4.20.1. A Solução deve abranger todo o serviço de Threat Intelligence, possuindo para tal um time de inteligência de ameaças, cuja principal responsabilidade é identificar quaisquer riscos, desempenhando as seguintes atividades:

- a) Análises de ataques contra as tecnologias embarcadas nos dispositivos desktop, móvel e para navegadores;
- b) Deve monitorar além da Internet aberta, a "deep WEB", com intuito de ajudar a encontrar possíveis ameaças, e alimentar a base de dados do motor analítico de riscos;
- c) Deve possuir um processo de respostas a incidentes, e notificar os provedores de conteúdo malicioso, para que façam a retirada do ar;
- d) Deve monitorar os nomes e marcas relativo ao negócio da CONTRATANTE, com intuito de encontrar novas ameaças, ou menções de risco entre criminosos digitais;
- e) Monitorar servidores DNS maliciosos que redirecionam usuários a conteúdos de risco;
- f) Monitoração de IPs e URLs que possuem conteúdo malicioso;
- g) Monitorar ataques a roteadores residenciais e corporativos que possam ter sido infectados e redirecionem os usuários conectados a estes para conteúdos maliciosos;
- h) Deve manter contínuo acompanhamento da integração das tecnologias embarcadas nos dispositivos desktop, móvel e navegadores;
- i) Deve manter contínuo acompanhamento das integrações de tecnologias de empresas terceiras, em seus canais WEB que possuam embarcado o componente de anomalias WEB;

- j) Deve ser capaz de compreender novos comportamentos de risco, além de novos ataques digitais e, baseando-se nesta compreensão, criar novas regras para informar os novos riscos;
- k) Deve efetuar engenharia reversa, em conteúdos maliciosos, com intuito de alimentar as tecnologias e melhorar o processo de detecção e proteção;
- l) Deve manter em sua estrutura, tecnologias de “sandbox” para análise de malwares, servindo também como “honeypot” para ataques;
- m) Deve monitorar e identificar conteúdos maliciosos que possam publicados em links patrocinados nos serviços de busca WEB de mercado;
- n) Deve monitorar e identificar aplicativos maliciosos que possam estar publicados nas lojas virtuais oficiais e de terceiros;
- o) Deve realizar a ação de Takedown, quando uma página falsa é identifica.

4.21. Requisitos de Integração

4.21.1. A solução deverá ser capaz de integrar-se de forma eficiente e segura com outras soluções e sistemas existentes no ambiente tecnológico do CONTRATANTE.

4.21.1.1. Requisitos Gerais de Integração

- a) Compatibilidade: A solução de onboarding digital deverá ser compatível com os principais protocolos e padrões de integração, incluindo, mas não se limitando a RESTful APIs, SOAP, JSON, XML e Webhooks;
- b) Conectores Pré-Construídos: A solução deverá fornecer conectores pré-construídos para integração com sistemas bancários comuns, como Core Banking Systems (CBS), Customer Relationship Management (CRM), e sistemas de gestão de documentos (DMS);
- c) Customização: A solução deverá permitir a customização das integrações para atender a necessidades específicas do CONTRATANTE, garantindo flexibilidade e adaptabilidade.

4.21.1.2. Integrações Específicas

- a) Core Banking System: A solução deverá ser capaz de se integrar com o sistema CBS do CONTRATANTE para sincronização de dados de clientes, transações, operações de crédito e contas;
- b) A integração deve permitir consultas e atualizações em tempo real;
- c) Sistemas de Gestão de Documentos (DMS): A solução deverá integrar-se com os sistemas de gestão de documentos existentes para armazenar e recuperar documentos necessários durante o processo de onboarding, como documentos de identidade e comprovantes de residência;
- d) Customer Relationship Management (CRM): A solução deverá integrar-se com o CRM do CONTRATANTE para garantir que todas as informações coletadas durante o processo de onboarding sejam automaticamente sincronizadas, permitindo uma visão unificada do cliente;
- e) Sistemas de Verificação de Identidade: A solução deverá ser capaz de se integrar com sistemas de verificação de identidade, como verificadores de documentos, bases de dados governamentais e serviços de verificação biométrica.

4.22. Infraestrutura da Plataforma

4.22.1. Os serviços deverão ser funcionais em qualquer ambiente dos principais fornecedores de infraestrutura e serviços em nuvem disponíveis no mercado, a ser disponibilizada pela CONTRATANTE;

- 4.22.2. A CONTRATADA será responsável pelos custos de implantação da solução, incluindo parametrização, integração e personalização no ambiente disponibilizado pela CONTRATANTE, devendo as equipes trabalharem em conjunto;
- 4.22.3. A CONTRATANTE testará e homologará a solução e **m até 10 (dez) dias úteis, a contar** da data de conclusão das instalações.

4.23. Requisitos de Capacitação

- 4.23.1. A CONTRATADA deverá realizar treinamento para equipe de multiplicadores da CONTRATANTE para o uso da solução a ser fornecida;
- 4.23.2. Os treinamentos deverão ser ministrados nas dependências da CONTRATANTE ou onde ela determinar, que será responsável por disponibilizar os recursos necessários em datas e horários acordado entre as partes;
- 4.23.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar instrutores em número, competência e experiência profissional adequada ao treinamento a ser realizado;
- 4.23.4. A CONTRATADA deverá ministrar treinamentos nos sistemas presenciais e a distância, conforme definido entre as partes;
- 4.23.5. A CONTRATADA será responsável pela especificação do conteúdo programático e da carga horária dos cursos, de acordo com a atividade a ser desempenhada e validada pela CONTRATANTE;
- 4.23.6. A carga horária para treinamento será definida em conjunto com a CONTRATADA e a quantidade de usuários multiplicadores a serem treinados será definido pela CONTRATANTE;
- 4.23.7. A CONTRATADA deverá auxiliar na produção de vídeos aula, para que os mesmos sejam posteriormente disponibilizados para treinamento web pelos usuários da CONTRATANTE.

4.24. Suporte Técnico e Operacional, Atualização Tecnológica e Manutenção da Solução

- 4.24.1. A CONTRATADA deverá manter equipe técnica especializada em suporte e apoio operacional do serviço ofertado, com conhecimentos das regras de negócio, de configuração e operação do sistema, suficiente para o atendimento da demanda dos usuários da solução;
- 4.24.2. O suporte será prestado por atendimento telefônico e quando necessário, mediante operação remota por meio de solução própria do serviço ofertado ou solução de terceiro, desde que atenda as exigências e compatibilidades especificadas;
- 4.24.3. Os profissionais serão responsáveis por prestar atendimento, treinamento, apoio e suporte técnico e operacional sanando dúvidas e transmitindo orientações ao CONTRATANTE.
- 4.24.4. A CONTRATADA deverá manter o serviço disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, exceto nos casos nos períodos destinados a manutenção programada.
- 4.24.5. A CONTRATADA deverá manter o serviço atualizado e compatível com as novas versões e atualizações dos sistemas operacionais, componentes e navegadores que forem lançados durante a vigência do contrato.
- 4.24.6. A CONTRATADA, deverá fornecer, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, suporte técnico, que compreende a manutenção do serviço ofertado, englobando os procedimentos destinados a recolocá-la em perfeito estado de operação, incluindo-se a sua desinstalação, reconfiguração ou reinstalação, decorrentes de falha nos softwares, correção de defeitos, ajustes e reparos necessários, de acordo com os manuais técnicos e as normas técnicas especificadas para os recursos utilizados, incluindo:
- 4.24.7. Corrigir erros que impeçam o uso do sistema;
- 4.24.8. Identificar, analisar e isolar as causas de incidentes detectados durante o uso do Sistema

em ambiente de produção;

- 4.24.9. Garantir e corrigir erros identificados, decorrentes da análise das causas raiz dos incidentes de produção para os quais venham a ser abertos chamados de suporte técnico remoto, identificados no curso da utilização do serviço;
- 4.24.10. Realizar manutenções preventivas no serviço para eliminar incidentes de produção;
- 4.24.11. A CONTRATADA também fará o esclarecimento de dúvidas sobre o funcionamento e utilização do serviço aos administradores e usuários;
- 4.24.12. Para tanto, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipe de apoio técnico, com conhecimento amplo e completo do serviço;
- 4.24.13. A manutenção do serviço deverá ser realizada remotamente ou presencialmente no ambiente de trabalho da CONTRATANTE, quando necessário;
- 4.24.14. As manutenções que demandem interrupção do serviço deverão ser planejadas e comunicadas com antecedência de 24 horas, devendo ser realizadas preferencialmente de segunda a sexta-feira entre 22:00h e 08:00h ou aos sábados, domingos e feriados;
- 4.24.15. Manutenções que demandem a interrupção do serviço fora dos horários previstos no item anterior devem ser devidamente justificadas e ser realizadas somente após autorização da CONTRATANTE, salvo em caso de força maior;
- 4.24.16. Durante a vigência contratual a CONTRATADA disponibilizará, sem ônus para a CONTRATANTE a última versão do(s) produto(s) que compõem o serviço, bem como as atualizações pertinentes aos softwares, que incluem toda e qualquer evolução dos mesmos, bem como correções, patches, fixes, updates, service packs, novas releases, versions, builds, upgrades, englobando, inclusive versões não sucessivas;
- 4.24.17. No atendimento aos chamados abertos, deverá ser disponibilizado suporte personalizado feito por analista designado pela CONTRATADA;
- 4.24.18. A abertura de chamados poderá ser feita pelos administradores do sistema da CONTRATANTE. Se o chamado encaminhado não estiver relacionado a dúvidas na operação do serviço, eles deverão orientar o solicitante a encaminhar a demanda ao suporte operacional;
- 4.24.19. Um chamado técnico somente poderá ser considerado encerrado após confirmação do responsável indicado pela CONTRATANTE e o término do atendimento se dará com a disponibilidade do serviço para uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde estiver instalado;
- 4.24.20. Caso o chamado não se refira ao objeto deste termo de referência, ou ainda, por falta de elementos essenciais ao seu entendimento, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente a CONTRATANTE acerca do encerramento do chamado, apresentando respectiva justificativa, ou solicitar informações complementares para resolução do chamado;
- 4.24.21. A CONTRATADA, caso não seja o fabricante, deverá possuir, técnicos certificados pelo fabricante do serviço ofertado, ou de qualquer de seus módulos em seus quadros de pessoal, o que deverá ser comprovado por ocasião da contratação;
- 4.24.22. A CONTRATADA deverá cumprir todos os padrões de segurança e controle de acesso e uso das instalações da CONTRATANTE;
- 4.24.23. A CONTRATADA deverá prover atendimento aos pedidos de suporte técnico por meio de telefone, e-mail e plataforma WEB, em português, no período das 08h às 18 horas, de segunda a sexta-feira, feriados locais e nacionais;
- 4.24.24. Os serviços de suporte e manutenção deverão ser prestados de acordo com os prazos relacionados na Tabela de Severidade, para a solução de problemas reportados pela

CONTRATANTE, que estão categorizados por nível de severidade, impacto na condição operacional do serviço ofertado e expectativa de prazo máximo de atendimento:

4.24.25. Considera-se prazo para atendimento, o tempo decorrido entre a data e o horário de abertura do chamado pela CONTRATANTE e a comunicação da avaliação prévia por parte da equipe técnica da CONTRATADA;

4.24.26. Considera-se prazo de solução, o tempo decorrido entre a data e o horário de abertura do chamado pela CONTRATANTE e a comunicação da correção por parte da equipe técnica da CONTRATADA;

4.24.27. O cômputo dos prazos para atendimento dos chamados previstos no Contrato ocorrerá da seguinte forma:

4.24.27.1. Nos prazos estabelecidos em dias corridos, o início da fluência do prazo ocorrerá no primeiro dia subsequente à data da notificação, e encerrará às 23h59min do último dia do prazo;

4.24.27.2. Para efeitos dos cálculos dos prazos, 1 (um) dia corrido equivale a 24 (vinte e quatro) horas corridas;

4.24.27.3. Nos prazos estabelecidos em dias úteis, o início da fluência do prazo ocorrerá no primeiro dia útil subsequente à data da notificação, e encerrará às 23h59min do último dia do prazo, prorrogando-se automaticamente para as 23h59min do primeiro dia útil imediatamente subsequente, caso o último dia do prazo recaia em dia não útil;

4.24.27.4. Para efeitos dos cálculos dos prazos, 1 (um) dia útil equivale a 8 (oito) horas úteis;

4.24.27.5. Nos prazos estabelecidos em horas, o cálculo se dará da seguinte forma:

a) Quando o registro do chamado técnico ocorrer em dia e hora útil, a fluência do prazo iniciará no minuto imediatamente subsequente ao horário em que o chamado foi registrado, e encerrará no último minuto do prazo;

b) Quando o registro do chamado técnico ocorrer em horário excepcional, a fluência do prazo iniciará no primeiro minuto do horário padrão, do primeiro dia útil imediatamente subsequente à data de abertura do chamado, e encerrará no último minuto do prazo;

Severidade	Descrição	Triagem	Início de Atendimento	Análise e Resolução do incidente
1 – Alta	Falha Total – Defeito e/ou falha severa que seriamente debilita, ou debilitou, uma função do negócio, conduzindo à falha total ou parada da solução.	Até 30 min	Até 30 min (Após triagem)	Até 02 horas (Após início de atendimento)
2 – Média	Problemas graves – Defeito severo, mas que não impede de realizar parcialmente as funcionalidades da solução.	Até 1 hora	Até 02 horas (Após triagem)	Até 03 horas (Após início de atendimento)

3 – Baixa	Erros superficiais – Aplicam-se a situações periféricas, incluindo erros na documentação, questões genéricas de uso e recomendações para melhorias e modificações do produto. Não há impacto nas funcionalidades da solução.	Até 1 hora	Até 04 horas (Após triagem)	Até 06 horas (Após início de atendimento)
-----------	--	------------	-----------------------------	---

Tabela de Severidade

4.25. Nível Mínimo de Serviço

Categoria de Serviço	Descrição do Serviço	Nível de Serviço	Métrica	Objetivo	Penalidades por Falha
Disponibilidade	Garantir que o sistema de onboarding esteja disponível e funcional para uso.	Disponibilidade de 99,9%	Tempo de atividade mensal	>= 99,9%	Crédito de serviço de 10% por cada 0,1% abaixo do objetivo
Tempo de Resposta	Tempo de resposta para solicitações de suporte técnico.	Resposta inicial em até 30 minutos	Tempo de resposta inicial	<= 30 minutos	Crédito de serviço de 5% por cada 10 minutos adicionais
Atualizações de Sistema	Frequência e agendamento de atualizações e melhorias.	Atualizações trimestrais planejadas	Frequência de atualizações	4 vezes por ano	Crédito de serviço de 5% se falhar na frequência ou agendamento
Segurança de Dados	Garantia de que os dados dos clientes estejam protegidos conforme normas do setor.	Conformidade com normas do setor	Auditorias de segurança	100% conformidade	Multa de 25% do contrato anual em caso de não conformidade
Capacidade de Suporte	Capacidade de fornecer suporte técnico e consultivo.	Suporte 24/7	Disponibilidade de suporte	24/7	Crédito de serviço de 5% por cada 30 minutos de indisponibilidade

4.26. Relatórios e Dashboards de Acompanhamento

4.26.1. A CONTRATADA deverá enviar à CONTRATANTE os relatórios abaixo, conforme informações e periodicidade estabelecidos:

Tipo de Relatório	Descrição
Dashboards de Acompanhamento	
Visão Geral do Onboarding	Apresenta visão geral do processo de onboarding, incluindo número de novos clientes, taxas de conclusão, tempos médios de processamento e taxa de abandono, com visões por linha, porte, município, agente, analista.
Análise de Desempenho	Analisa o desempenho das diferentes etapas do processo de onboarding, identificando gargalos e oportunidades de melhoria.
Métricas de Qualidade	Rastrea métricas de qualidade, como taxas de erro, revisões manuais necessárias e conformidade regulatória.
Engajamento do Cliente	Monitora o engajamento dos clientes durante o processo de onboarding, incluindo interações, feedback e satisfação do cliente.
Relatórios de Acompanhamento	
Relatórios Diários	Fornecem visão detalhada das atividades e status do onboarding, destacando incidentes ou problemas ocorridos.
Relatórios Semanais/Mensais	Relatórios abrangentes gerados semanalmente ou mensalmente, fornecendo análises profundas e tendências do desempenho ao longo do tempo.
Relatórios de Conformidade	Relatórios focados na conformidade regulatória, assegurando o cumprimento de normas e regulamentos.
Relatórios Customizados	Capacidade de gerar relatórios customizados baseados em parâmetros definidos pelo usuário.
Funcionalidades Adicionais	
Alertas e Notificações	Implementação de sistemas de alertas e notificações automáticas para informar a equipe sobre anomalias ou problemas identificados.
Exportação de Dados	Capacidade de exportar dados em formatos diversos (CSV, PDF, Excel) para análises externas e compartilhamento.
Integração com Ferramentas de BI	Possibilidade de integração com ferramentas de Business Intelligence (BI) existentes no banco para análises avançadas e relatórios personalizados.
Monitoramento e Suporte	
Monitoramento Contínuo	Funcionalidades de monitoramento contínuo para garantir a precisão e atualização dos dados nos dashboards e relatórios.
Suporte Técnico	Suporte técnico para auxiliar na configuração e manutenção dos dashboards e relatórios, além da resolução de problemas.

4.27. Cronograma

4.27.1. O cronograma deve incluir todas as etapas principais do projeto, desde a fase de planejamento até a implementação final e a fase de suporte pós-implementação.

4.27.2. Fases do Projeto:

4.27.2.1. O cronograma é dividido nas seguintes fases principais e duração conforme estimadas na tabela abaixo:

- a) Planejamento e Análise de Requisitos
- b) Desenvolvimento e Configuração
- c) Testes e Validação
- d) Treinamento e Capacitação

Fase	Atividade	Duração Estimada	Observações
Planejamento e Análise	Reunião de Kick-off Coleta de Requisitos	2 semanas	Entrevistas com stakeholders.
	Análise e Aprovação de Requisitos	1 semana	Documentação, revisão e aprovação de requisitos.
Desenvolvimento e Configuração	Desenvolvimento de Customizações	4 semanas	Inclui desenvolvimento de APIs e integrações necessárias.
	Configuração do Sistema	2 semanas	Configuração inicial conforme requisitos.
	Revisão da Configuração	1 semana	Revisão e ajustes conforme feedback inicial.
Testes e Validação	Testes Unitários	1 semana	Testes de cada módulo individualmente.
	Testes de Integração	1 semana	Testes das integrações com outros sistemas.
	Testes de Aceitação pelo Usuário (UAT)	2 semanas	Testes realizados por usuários finais para validação.
	Correções e Ajustes	1 semana	Ajustes conforme feedback dos testes.
Treinamento e Capacitação	Desenvolvimento de Materiais de Treinamento	1 semana	Criação de manuais e guias de usuário.
	Sessões de Treinamento para Usuários	2 semanas	Treinamento prático para usuários finais.
	Sessões de Treinamento para Administradores do Sistema	1 semana	Treinamento avançado para administradores do sistema.

4.28. Serviços de Sustentação

4.28.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar para a CONTRATANTE, horas de Serviços de Sustentação da solução conforme quantidade especificada na tabela do item 1, sob demanda e mediante emissão de ORDEM DE SERVIÇO pela CONTRATANTE e durante a vigência do contrato;

4.28.2. Entende-se por Serviços de Sustentação, as atividades de apoio técnico avançado para ajustes, análises, consultoria, customizações e tuning, instalação e configuração de novas funcionalidades, assessment do ambiente, sempre em conjunto com a Equipe Técnica da CONTRATANTE;

4.28.3. O serviço de sustentação deverá ser executados pela CONTRATADA durante o horário comercial compreendidos entre 8:00 às 18:00hs, de segunda à sexta-feira, no local de instalação da CONTRATANTE especificado neste termo e, devendo eventualmente atender a CONTRATANTE em finais de semana, feriados e horários noturnos, para atendimento ou acompanhamento de implementações que necessitem serem executados nestes horários, cabendo à CONTRATANTE informar tais serviços à CONTRATADA, antecipadamente e de comum acordo entre as partes;

4.28.4. Para contabilização das horas, será considerado somente o tempo no qual o profissional esteve presente, realizando as atividades dentro das instalações da CONTRATANTE. Para este controle, o(s) profissional(is) deverá(ão) prestar contas diariamente, devendo fornecer a RA (Relatório de Atividades) devidamente assinando pelo mesmo e de um profissional da CONTRATANTE com o horário de início e término das atividades;

4.28.5. Somente serão aceitas faturas referentes aos Serviços de Sustentação prestados, mediante solicitação de ORDEM DE SERVIÇO da CONTRATANTE.

4.29. Requisitos Legais

4.29.1. Lei n.º 13.303/2016: Dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

4.29.2. Regulamento Interno de Licitações e Contratos Prodesp - 29/11/2024.

4.30. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.30.1. Quanto a critérios sociais, todos os profissionais da **CONTRATADA** que desempenharão as atividades em contato direto com a **PRODESP** ou seus clientes deverão cumprir os seguintes requisitos:

a) apresentar-se vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho físico ou virtual, evitando-se o vestuário que caracterize o comprometimento da boa imagem institucional da **PRODESP** ou que ofenda o senso comum de moral e bons costumes;

b) respeitar todos os servidores, funcionários e colaboradores, em qualquer posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal construtivo;

c) atuar no estabelecimento da **PRODESP** com urbanidade e cortesia.

4.30.2. Quanto aos critérios ambientais, a **CONTRATADA** deverá cumprir os seguintes requisitos de uso racional de recursos:

a) deverá entregar os documentos solicitados na forma digital, com vistas a evitar ou reduzir o uso de papel e impressão, em atendimento ao Art. 9º da Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010); e b) deverá observar entre outros: o menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água; preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local; maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia; maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local; maior vida útil e menor custo de

manutenção do bem e da obra; uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais; e origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens, serviços e obras, em consonância com o disposto no §2 do art. 27 da Lei n.º 13.303/2016.

5. DEVERES E RESPONSABILIDADE DA PRODESP

5.1. O tópico constará no instrumento minuta de contrato.

6. DEVERES E RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

6.1. O tópico constará no instrumento minuta de contrato.

7. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

7.1. Rotinas de execução

7.1.1. A PRODESP, por intermédio do Gestor do Contrato, convocará a **CONTRATADA**, imediatamente após a assinatura do contrato, para reunião de alinhamento de entendimentos e expectativas, ora denominada reunião inicial (kickoff), com o objetivo de:

- a) Alinhar a forma de comunicação entre as partes, que deverá ocorrer preferencialmente entre a PRODESP e a **CONTRATADA**;
- b) Definir as providências necessárias para inserção da **CONTRATADA** no ambiente de prestação dos serviços;
- c) Definir as providências de implantação dos serviços;
- d) Alinhar entendimento quanto aos modelos de execução e de gestão do contrato.

7.2. Mecanismos formais de comunicação

7.2.1. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a **PRODESP** e a **CONTRATADA**, os seguintes:

- a) Contrato;
- b) Ata de Reunião;
- c) Ofício;
- d) Canal de abertura de chamados;
- e) E-mails;
- f) Ordem de Serviço (OS).

7.2.2. A **CONTRATADA** deve comunicar a **PRODESP**, por escrito e em tempo hábil, quaisquer anormalidades que impeçam a execução parcial ou total do objeto licitado, prestando todos os esclarecimentos necessários.

7.3. Papéis e Responsabilidades

7.3.1. São papéis desempenhados na gestão do contrato oriundo deste Termo de Referência:

Responsável/Função	Atribuições
--------------------	-------------

Gestor do Contrato	Servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicador por autoridade competente. Encaminhar a Ordem de Serviço (OS) e informar desvios de qualidade quando necessário. Monitorar a execução do contrato. Autorizar a emissão/pagamento de notas fiscais.
Fiscal do contrato	Empregado da PRODESP com conhecimentos de fiscalização de contratos de TI. Monitorar e fiscalizar tecnicamente o contrato. Acompanhar a execução das Ordens de Serviços (OS) . Apoiar o Gestor do contrato quanto às questões técnicas contratuais. Acompanhar implantação da solução, atestar o funcionamento da solução, e, no caso de falhas ou dúvidas, acionar o suporte técnico contratado junto com a solução para garantir manutenção e operacionalidade.

7.4. Critérios de Aceitação

7.4.1. A CONTRATANTE emitirá o termo de aceite, após a constatação de sua implantação considerando às especificações técnicas contidas neste documento e observado os Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos no item 4.25 deste Termo de Referência.

7.4.2. O prazo máximo para emissão do Termo de Aceite do serviço é de 15 dias, a contar da data de implantação do sistema pela CONTRATADA. Caso o sistema apresente problemas ou não atenda às especificações técnicas, o prazo de aceite será reiniciado após a solução dos problemas detectados.

7.4.3. O prazo máximo para a CONTRATADA solucionar os problemas reportados é de 10 dias a contar do comunicado da CONTRATANTE.

8. CONDIÇÕES COMERCIAIS E PAGAMENTOS

8.1. Condições de pagamento:

8.1.1. Para o Serviço de Implementação da Solução, serão realizados pagamentos após constatação de conclusão de execução dos serviços e emissão do termo de aceite de cada fase estabelecida, isto é: Planejamento, Instalação da Solução, Implantação dos Produtos e Treinamentos;

8.1.2. Para as Licenças, serão realizados pagamentos após apuração mensal das tentativas de onboarding na plataforma conforme faixa de franquia estabelecida, considerando o momento da entrada de dados;

8.1.3. Para os Serviços de Sustentação da solução, serão realizados pagamentos sob demanda, conforme emissão da Ordem de Serviço e após constatação de conclusão de execução dos serviços e emissão do termo de aceite.

8.2. O pagamento referente aos serviços realizados será efetuado mensalmente, em até 30 (trinta) dias, após protocolização e aceitação pela PRODESP da Nota Fiscal Eletrônica/Fatura correspondente, a quantidade devidamente atestada pela comissão competente.

8.3. A **PRODESP** realizará os pagamentos nos dias 5 e 20 do mês, sendo prorrogado para o dia útil subsequente, no caso de dias não úteis.

8.3.1. As Notas Fiscais/Faturas entregues pela **CONTRATADA** entre os dias 1 e 5 do mês subsequente à prestação dos serviços serão pagas no dia 5 do mês subsequente à entrega. As Notas Fiscais/Faturas entregues após o dia 5, serão pagas no dia 20 do mês subsequente à entrega. As Notas Fiscais/Faturas entregues após o dia 21, serão pagas no dia 5 do mês subsequente, fora o mês de sua entrega.

8.3.2. No caso de devolução de Nota Fiscal/Fatura por qualquer motivo, a reapresentação será considerada como nova solicitação para efeito de contagem do prazo de seu pagamento.

8.3.3. Nos casos em que os produtos, documentos e serviços entregues não estejam em conformidade com o solicitado ou apresentem defeitos de funcionamento, ou ainda, estejam incompletos, **os pagamentos serão suspensos** até que os problemas sejam integralmente sanados pela **CONTRATADA**, conforme a criticidade do problema, caberá a **PRODESP** a aplicação de penalidades e sanções.

9. VIGÊNCIA

9.1. O Contrato terá vigência de **24 (vinte e quatro) meses** podendo ser prorrogado até o limite estabelecido pelo art. 71 da Lei n.º 13.303/2016.

9.2. O contrato deverá prever rescisão através de cláusula resolutiva.

9.3. Não obstante o prazo estipulado acima, a vigência contratual estará sujeita à condição resolutiva de encerramento do contrato, desde que comunicada com aviso prévio de 90 (noventa) dias, consubstanciada a uma possível migração para solução de pagamento mais vantajosa financeira e/ou tecnológica.

10. LOCAL DE ENTREGA E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1. O local de entrega e prestação dos serviços, será nas dependências do DesenvolveSP, localizado na Rua da Consolação, 371 - São Paulo-SP, CEP 01301-000.

11. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

11.1. Tipo e Modalidade da Licitação

11.1.1. A contratação do objeto pretendido se refere a bens e serviços comuns, com fornecimento de mão de obra, **na modalidade pregão, na forma eletrônica**, com julgamento pelo critério de Menor Valor Global, nos termos da Lei vigente e demais normas da legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

11.2. Participação de Consórcios

11.2.1. A presente contratação não prevê a participação de empresas reunidas em consórcio, uma vez que o objeto licitado não contempla a prestação de serviços/fornecimento de bens de ramos de conhecimentos distintos especializados, sendo os produtos e serviços de um único fabricante, ou seja, uma única revenda detém em seu portfólio de serviço condições de atender as demandas prevista nesse Termo de Referência, sem a necessidade de se consorciar com outra empresa para conseguir atender o objeto na sua completude. Desse modo, considerando as características do objeto, não será admitida a participação de consórcios.

11.3. Da Admissibilidade de Subcontratação

11.3.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

11.4. **Da Aplicação de Direitos de Preferências e Margens de Preferência**

11.4.1. O tópico constará da minuta de contrato ao Edital de Pregão Eletrônico.

11.5. **CrITÉrios de Qualificação Técnica para Habilitação**

11.5.1. ATESTADO DE CAPACIDADE DE FORNECIMENTO

11.5.1.1. A LICITANTE deverá apresentar atestado(s) de bom desempenho anterior em contratos de mesma natureza, de complexidade tecnológica e operacional igual ou superior, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou provado, que especifique(m) em seu objeto necessariamente os tipos de serviços realizados, com indicações das quantidades, prazo contratual, datas de início e término e local da prestação de serviços, contemplando a execução dos serviços elencados abaixo relacionados diretamente ao objeto desta contratação.

a) Atestar capacidade, com êxito, de no mínimo 01 (um) projeto de Onboarding Digital.

11.5.1.2. O(s) atestado(s) deverá conter a identificação da pessoa jurídica emitente, bem como o nome, o cargo do signatário e o telefone para contato.

11.5.1.3. A PRODESP poderá realizar diligência para averiguação da autenticidade dos atestados.

11.5.1.4. Serão aceitos documentos eletrônicos, desde que permitida a comprovação de suas autenticidades através de consulta na internet.

11.5.1.5. Documentos em língua estrangeira, devem ser acompanhadas da tradução para língua portuguesa, por tradutor juramentado.

11.5.2. DECLARAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PROFISSIONAL

11.5.2.1. Deverá apresentar a declaração de ciência subscrita por representante legal da licitante, comprometendo-se a apresentar, por ocasião da celebração do contrato, a comprovação de dispor em seu quadro funcional de no mínimo 01 (um) Gerente de Projetos e 02 (dois) Consultores ou Analistas de Sistemas, reunindo integralmente os requisitos técnicos para a realização dos serviços solicitados no Termo de Referência, bem como nas condições estabelecidas na Minuta do Contrato, visando garantir o bom desempenho da execução do objeto da licitação. As comprovações do Gerente de Projetos e dos Consultores ou Analistas de Sistemas, deverão ser efetuadas mediante a apresentação dos seguintes documentos:

a) Gerente de Projetos:

A LICITANTE vencedora deverá indicar 01 (um) Gerente de Projetos que será o contato e principal responsável pela gestão e acompanhamento da execução dos serviços junto aos Gestores da PRODESP, devendo possuir as qualificações mínimas a seguir:

i. Certificação válida de PMP (Project Management Professional) do PMI (Project Management Institute);

ii. Experiência em implantação de projeto similar de Onboarding Digital e declaração dos Consultores ou Analistas de Sistemas que concordam com a sua indicação para compor a equipe do projeto da CONTRATADA.

b) Consultores ou Analistas de Sistemas:

A LICITANTE vencedora deverá indicar no mínimo 02 (dois) Consultores ou Analistas

de Sistemas, devendo possuir a qualificação mínima a seguir:

i. Experiência em implantação de projeto similar de Onboarding Digital, mediante apresentação de cópia autenticada da carteira de trabalho, ficha de registro de empregado ou o currículo/histórico profissional acompanhado de documentos que comprovem o declarado e declaração dos Consultores ou Analistas de Sistemas que concordam com a sua indicação para compor a equipe do projeto da CONTRATADA.

c) A comprovação dos profissionais acima possuírem vínculo contratual com a licitante vencedora, far-se-á com a apresentação de qualquer um dos seguintes documentos: contrato social, registro na carteira profissional, ficha de empregado ou contrato de trabalho e no caso da indicação de profissionais autônomos, serão realizadas por intermédio das apresentações dos contratos destes com a licitante.

12. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, DO SIGILO E DA CONFIDENCIALIDADE

12.1. A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em documentos e em mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela PRODESP a tais documentos.

12.2. A CONTRATADA não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, da PRODESP.

12.3. A CONTRATADA deverá assegurar o sigilo das informações, documentos e bancos de dados da PRODESP, e adotar todas as providências necessárias para garantir sigilo de toda e qualquer informação a que tiver acesso em função da prestação dos serviços previstos neste TR, respondendo administrativa, civil e penalmente por qualquer violação desse preceito.

12.4. A CONTRATADA deverá colaborar com procedimentos de investigação ou auditoria, em especial os em face do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades.

13. NORMAS, PARÂMETROS E RESPONSABILIDADES DE PROTEÇÃO DE DADOS

13.1. Os serviços a serem contratados deverão observar as normas técnicas, a legislação aplicável e pertinente à celebração de contratos do Poder Público, bem como as normas e diretrizes à Proteção de Dados, sob pena de aplicação das penalidades constantes da lei e do contrato;

13.2. Como parâmetros mínimos de referência para execução dos serviços, e em observância ao atendimento aos padrões de qualidade dos serviços prestados pela PRODESP, deverão ser observadas as seguintes premissas:

13.3. Segurança da Informação;

13.3.1. Proteção dos Dados, considerando os fundamentos básicos de respeito à privacidade, autodeterminação informativa, inviolabilidade da intimidade, honra e imagem.

13.3.2. A CONTRATADA se obriga ao cumprimento das seguintes condições e medidas de Segurança da Informação:

13.3.3. Adotar todas as medidas de segurança, sejam elas técnicas e/ou administrativas objetivando a proteção, privacidade e sigilo dos dados e informações à que tiver acesso, durante todo o contrato, bem como durante o ciclo operacional de serviços prestados, desde a coleta, tratamento e descarte dos dados, incluindo o armazenamento, comunicação e sistemas utilizados, acidentais ou ilícitos como destruição, perda, alteração ou qualquer outra forma

inadequada ou ilícita;

13.3.4. Comunicar à PRODESP qualquer ocorrência e/ou incidente de segurança que possa comprometer ou acarretar risco e, danos aos dados tratados;

13.3.5. Não compartilhar ou comercializar nenhum dado ou informação obtida em decorrência da prestação de serviços, sem a expressa e formal autorização da PRODESP;

13.3.6. Manter registros das operações de tratamento de dados realizados, para fins de rastreabilidade;

13.3.7. Observar e seguir todas as orientações e procedimentos acordados com a PRODESP, não realizando nenhum tratamento que não esteja expressa e previamente autorizado, não coletando nenhum dado ou informação, além das expressamente autorizadas;

13.3.8. Descartar, ao término do tratamento que envolve a operação de que trata a prestação de serviços contratados, os dados coletados de maneira segura, de sorte a impedir que ocorra sua recuperação;

13.3.9. A CONTRATADA assume integral responsabilidade legal, seja civil, penal e/ou administrativa, por eventuais danos materiais e/ou pessoais que forem causados à PRODESP, ao Governo do Estado de São Paulo ou a terceiros, caso não seja observada e cumprida qualquer obrigação assumida no contrato e seus anexos, bem como na legislação brasileira de Proteção de Dados;

13.3.10. A CONTRATADA assume, além das responsabilidades previstas no contrato, o uso responsável das informações a que tiver acesso, responsabilizando-se pela segurança da informação, pelo direito à privacidade de seus proprietários, garantindo a confidencialidade dos mesmos;

13.3.11. O descumprimento às obrigações previstas no contrato e a infringência a qualquer disposição de Proteção de Dados, implicará na responsabilidade da CONTRATADA na assunção das penalidades previstas na legislação vigente.

ANEXO I-A

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, SIGILO E USO

A Contratada, inscrita no CNPJ sob o número, com sede na cidade, doravante designada Signatária, neste ato representada por, inscrito(a) no CPF sob o número, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

1. O objetivo deste Termo de Confidencialidade, Sigilo e Uso é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva e/ou sob controle do Contratante reveladas ao Signatário ou por ele acessadas em função da execução do objeto do contrato PRO.00.....
2. A expressão “informações restritas” abrange toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: dados pessoais, técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, pen drives, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, marcas e modelos utilizados, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, vulnerabilidades existentes, outras informações

técnicas, financeiras ou comerciais, entre outros.

3. A Signatária compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do Contratante, das informações restritas reveladas ou acessadas.
4. A Signatária compromete-se a não utilizar, de forma diversa da prevista no contrato celebrado com o Contratante, as informações restritas reveladas ou acessadas.
5. A Signatária deverá cuidar para que as informações reveladas ou acessadas fiquem limitadas ao conhecimento próprio.
6. A Signatária obriga-se a informar imediatamente ao Contratante qualquer violação das regras de confidencialidade, sigilo e uso estabelecidas neste Termo de que tenha tomado conhecimento ou que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.
7. A quebra da confidencialidade, do sigilo ou das condições de uso das informações restritas reveladas ou acessadas, por ação ou omissão do Signatário, devidamente comprovada, sem autorização expressa do Contratante, sujeitará a Signatária às consequências legais e sanções cabíveis, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo Contratante, inclusive os de ordem moral, bem como às responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.
8. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável.
9. A Signatária manifesta explícita ciência e se compromete a observar as cláusulas de segurança, privacidade e proteção de dados do Contratante, prevista no Contrato PRO.00..... e seus anexos.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, a Signatária assina o presente Termo.

Taboão da Serra, a data de assinatura deste instrumento corresponde a data da última assinatura digital do(s) representante(s) legal(is).

Nome:

CPF:

CONTRATADA

Taboão da Serra, na data da assinatura digital.

SUELI YOSHIKO KUROIVA SIQUEIRA
Coordenadora Prodesp LAB



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

[https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?](https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) , informando o código verificador **0060396587** e o código CRC **666ED959**.

ANEXO II
MODELO DE PLANILHA DE PROPOSTA

À
CIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO – PRODESP

Ref: PREGÃO ELETRÔNICO PRODESP Nº 90019/2025 - Processo nº 359.00009622/2024-10

OBJETO: *Serviços de Onboarding Digital para operação, gerenciamento, auditoria, monitoramento, análise documental e de segurança, demonstrando sua viabilidade e conveniência frente à necessidade de inovação e transformação digital, conforme especificações constantes do Termo de Referência que integra este edital como Anexo I.*

Para cumprimento do objeto deste Pregão, ofertamos os preços conforme os quadros abaixo:

GRUPO I		I. IMPLEMENTAÇÃO DA SOLUÇÃO			
I.I	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	QUANT.	UNIDADE	PREÇO UNITÁRIO	SUBTOTAL
	Planejamento do Projeto (limitado a 5% do item I.III)	1	Atividade	R\$	R\$
I.II	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	QUANT.	UNIDADE	PREÇO UNITÁRIO	SUBTOTAL
	Implantação da Solução (Setup e Configuração da Plataforma em Ambiente de Desenvolvimento, Homologação e Produção)	1	Atividade	R\$	R\$
I.III	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	QUANT.	UNIDADE	PREÇO UNITÁRIO DA HORA	SUBTOTAL
	Implantação dos Produtos (Parametrização, Integração e Personalização)	8.000	Horas	R\$	R\$
I.IV	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	QUANT.	UNIDADE	PREÇO UNITÁRIO POR PARTICIPANTE	SUBTOTAL
	Treinamento e Transferência de Conhecimento	12	Participante	R\$	R\$
SUBTOTAL DO GRUPO I:					R \$

GRUPO II		II. LICENÇAS SaaS			
II.I	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	QUANT.	UNIDADE	PREÇO MENSAL DA FRANQUIA FIXA	SUBTOTAL
	Onboarding digital (até 2.000 tentativas mês) (Franquia mensal fixa)	24 meses	Franquia Mensal Fixa	R\$	R\$
II.II	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS SOB DEMANDA MENSAL	QUANTIDADE DE TENTATIVAS PARA O PERÍODO DE 24 MESES		UNIDADE	PREÇO UNITÁRIO DA TENTATIVA
	Onboarding digital (de 2.001 até 5.000 tentativas mês) (Quantidade Mensal, sob demanda)	120.000		Tentativa	R\$

	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS CONSIDERANDO A QUANTIDADE MENSAL, SOB DEMANDA	QUANTIDADE DE TENTATIVAS PARA O PERÍODO DE 24 MESES	UNIDADE	PREÇO UNITÁRIO DA TENTATIVA	SUBTOTAL
II.III	Onboarding digital (de 5.001 até 10.000 tentativas mês) (Quantidade Mensal, sob demanda)	32.000	Tentativa	R\$	R\$
SUBTOTAL DO GRUPO II:					R\$

GRUPO III	III. SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO				
	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	QUANTIDADE DE HORAS PARA O PERÍODO DE 24 MESES	UNIDADE	PREÇO UNITÁRIO DA HORA- ATIVIDADE	SUBTOTAL
III.I	Serviços de Sustentação (Horas para 24 meses)	5.450	Hora-atividade	R\$	R\$

PREÇO GLOBAL (SOMA DOS SUBTOTAIS DOS GRUPOS I + II + III):	R\$
---	-----

Estamos cientes de que o código do item utilizado nesta licitação serviu tão somente para fins de processamento do Pregão Eletrônico no portal de compras (www.gov.br/compras), não se prestando para identificar o objeto licitado, conforme disposto no item 1.2. do Edital.

Declaramos termos examinado todas as especificações contidas no Edital e Anexos, não havendo quaisquer discrepâncias entre o preço final de nossa proposta e as exigências para o cumprimento do objeto licitado, sendo certo que assumimos total responsabilidade por erros ou omissões existentes em nossa proposta, assim como toda despesa relativa à realização integral do objeto.

_____, _____ de _____ de 2025.

Empresa Licitante

(Nome e assinatura do representante legal, utilizando Certificado Digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras – ICP Brasil)

O prazo de validade desta proposta é de 60 (sessenta) dias, a partir da data de sua apresentação.

ANEXO III

MODELO A QUE SE REFERE O ITEM 4.2.4.1. DO EDITAL (em papel timbrado da licitante)

Nome completo: _____

RG nº: CPF nº: _____

DECLARO, sob as penas da Lei, que o licitante _____ (nome empresarial), interessado em participar do Pregão Eletrônico nº _____ / _____, Processo nº _____ / _____:

- a) está em situação regular perante o Ministério do Trabalho e Previdência no que se refere a observância do disposto no inciso XXXIII do artigo 7.º da Constituição Federal, na forma do Decreto Estadual nº 42.911/1998;
- b) não se enquadra em nenhuma das vedações de participação na licitação do item 2.5 deste Edital;
- c) não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do artigo 1º e no inciso III do artigo 5º da Constituição Federal.

(Local e data).

(Nome e assinatura do representante legal, utilizando Certificado Digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras – ICP Brasil)

ANEXO IV**DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA E
ATUAÇÃO CONFORME AO MARCO LEGAL ANTICORRUPÇÃO**

(em papel timbrado da licitante)

Eu, _____, portador do RG nº _____
e do CPF nº _____, representante legal do licitante
_____ (*nome empresarial*), interessado em participar do
Pregão Eletrônico nº _____ / _____, Processo nº _____ / _____, **DECLARO**,
sob as penas da Lei, especialmente o artigo 299 do Código Penal Brasileiro, que:

- a) a proposta apresentada foi elaborada de maneira independente e o seu conteúdo não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado ou discutido com qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório;
- b) a intenção de apresentar a proposta não foi informada ou discutida com qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório;
- c) o licitante não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório;
- d) o conteúdo da proposta apresentada não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório antes da adjudicação do objeto;
- e) o conteúdo da proposta apresentada não foi, no todo ou em parte, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante relacionado, direta ou indiretamente, ao órgão licitante antes da abertura oficial das propostas; e
- f) o representante legal do licitante está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

DECLARO, ainda, que a pessoa jurídica que represento conduz seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e a prática de quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, em atendimento à Lei Federal nº 12.846/ 2013 e ao Decreto Estadual nº 67.301/2022, tais como:

- I – prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada;
- II – comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos em Lei;
- III – comprovadamente, utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;
- IV – no tocante a licitações e contratos:
 - a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;
 - b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;
 - c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
 - d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;
 - e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;
 - f) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou
 - g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;

- V – dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional.

(Local e data).

(Nome e assinatura do representante legal, utilizando Certificado Digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras – ICP Brasil)

ANEXO V

DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO COMO MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

(em papel timbrado da licitante)

ATENÇÃO: ESTA DECLARAÇÃO DEVE SER APRESENTADA APENAS POR LICITANTES QUE SEJAM ME/EPP, NOS TERMOS DO ITEM 4.2.4.3. DO EDITAL.

Eu, _____, portador do RG nº _____
e do CPF nº _____, representante legal do licitante
_____ (*nome empresarial*), interessado em participar do
Pregão Eletrônico nº _____/_____, Processo nº _____/_____, **DECLARO**,
sob as penas da Lei, o seu enquadramento na condição de Microempresa ou
Empresa de Pequeno Porte, nos critérios previstos no artigo 3º da Lei Complementar
Federal nº 123/2006, bem como sua não inclusão nas vedações previstas no mesmo
diploma legal.

(Local e data).

(Nome e assinatura do representante legal, utilizando Certificado Digital
conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras – ICP Brasil)

ANEXO VI

MODELO DE DECLARAÇÃO **(empresas em recuperação judicial)** (em papel timbrado da licitante)

Ref: Pregão Eletrônico nº ____/____.

Eu.....(*nome completo*), representante legal da
empresa.....(*nome da pessoa jurídica*), participante do **Pregão Eletrônico**
n.º ____/____, DECLARO, sob as penas da lei:

Estar ciente de que no momento da assinatura do Contrato deverá apresentar cópia do ato de nomeação do administrador judicial ou se o administrador judicial for pessoa jurídica, o nome do profissional responsável pela condução do processo, e, ainda, declaração, relatório ou documento equivalente do juízo ou do administrador, de que o licitante está cumprindo o plano de recuperação judicial.

.....(*localidade*),de.....de.....

(Nome e assinatura do representante legal, utilizando Certificado Digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras – ICP Brasil)
CPF n.º.....

Anexo VII

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO (em papel timbrado da licitante)

Pela presente, declaramos sob as penas de Lei, a inexistência de qualquer fato impeditivo que obste a nossa participação ou contratação neste **Pregão Eletrônico** nº ____/____ estando esta empresa absolutamente regular no ponto de vista jurídico, financeiro, fiscal e trabalhista, inclusive perante o INSS/FGTS e em virtude das disposições da Lei federal nº 9.605/98 e Decreto estadual nº 66.819/22.

_____, de _____ de _____.

(nome da empresa licitante)

(número do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica-CNPJ)

(Nome e assinatura do representante legal, utilizando Certificado Digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras – ICP Brasil)

ANEXO VIII

MODELO DE DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA (em papel timbrado da licitante)

À

Cia. de Processamento de Dados do Estado de São Paulo – PRODESP

Ref: Pregão Eletrônico nº ____/____

Declaramos para os devidos fins, que estamos cientes de que se declarada vencedora, por ocasião da celebração do contrato, nossa empresa comprovará dispor de profissionais com qualificação exigida, nos termos dispostos no item 4.2.4.7. e seus subitens do edital.

_____, _____ de _____ de _____.

(nome da empresa licitante)

(número do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica-CNPJ)

(Nome e assinatura do representante legal, utilizando Certificado Digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras – ICP Brasil)

ANEXO IX

MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO DE AQUISIÇÃO DE SOLUÇÃO DE SERVIÇOS DE ONBOARDING DIGITAL PARA OPERAÇÃO, GERENCIAMENTO, AUDITORIA, MONITORAMENTO, ANÁLISE DOCUMENTAL E DE SEGURANÇA, FIRMADO ENTRE A COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO – PRODESP E _____.

PRO.MINUTA

Pelo presente contrato, de um lado, a **COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO - PRODESP**, com sede na cidade de Taboão da Serra, estado de São Paulo, na Rua Agueda Gonçalves, n.º 240, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 62.577.929/0001-35, doravante designada simplesmente **PRODESP** e, de outro, a _____, com sede na _____, inscrita no CNPJ sob n.º _____, doravante designada simplesmente **CONTRATADA**, representadas neste ato por seus representantes legais ao final designados e assinados, têm entre si justo e acertado o contrato de aquisição de serviços prestação de serviços Onboarding Digital, para operação, gerenciamento, auditoria, monitoramento, análise documental e de segurança, mediante as seguintes cláusulas e condições:

I – OBJETO

- 1.1. Constitui objeto do presente contrato, a aquisição de solução de serviço denominado Onboarding Digital, para operação, gerenciamento, auditoria, monitoramento, análise documental e de segurança, com ênfase no combate e prevenção a tentativas de fraudes no processo de originação de novos clientes e ofertas de produtos financeiros, de acordo com as especificações e exigências descritas no Termo de Referência – Anexo I do Edital e condições estabelecidas neste contrato.

- 1.2. O regime de execução dos serviços objeto deste contrato é de empreitada por preço global.
- 1.3. A presente contratação, decorrente de licitação na modalidade Pregão Eletrônico n.º ____/____, foi homologada, assim como autorizada a previsão de despesa orçamentária no Documento de Comprovação Orçamentária – DCO n.º _____, nos termos do Decreto Estadual n.º 33.144, de 20/03/91, conforme documentos anexados no Processo n.º 359.00009622/2024-10.

II – SERVIÇOS E PRODUTOS

- 2.1. O presente contrato abrange a implementação da solução, o fornecimento de licenças Saas e a prestação de serviços de sustentação, conforme quadros abaixo e especificidades detalhadas no Termo de Referência – Anexo I, sendo:

2.1.1. Implementação da Solução

Grupo I	Serviço	Qdte
I.I	Planejamento do projeto	1
I.II	Implantação da solução	1
I.III	Implantação dos produtos	8.000 horas
I.IV	Treinamento e Transferência de conhecimento	12 participantes

2.1.2. Licença Saas

Grupo II	Serviço	Qdte Meses
II.I	Onboarding Digital Baseline (até 2.000 tentativas/mês)(franquia mensal fixa)	24
	Quantidade Mensal, Sob Demanda	Quantidades de Tentativas p/ 24 meses
II.II	Onboarding Digital (de 2.001 a 5.000 tentativas/mês)(quantidade mensal, sob demanda)	120.000
II.III	(Onboarding Digital (de 5.001 até 10.000 tentativas mês) (quantidade mensal, sob demanda)	32.000

2.1.3. Sustentação

Grupo III	Serviço	Qdte
III.I	Serviços de sustentação	5.450 horas

- 2.2. Os fornecimentos e os serviços deverão ser prestados observadas as especificações, prazos e características constantes do Termo de Referência – Anexo I deste contrato.
- 2.3. A execução do contrato deverá ocorrer de acordo com o cronograma constante do item 4.27 do Termo de Referência – Anexo I.

- 2.4. Os produtos/serviços objeto do presente contrato deverão ser entregues/prestados nas dependências do DesenvolveSP, localizado na Rua da Consolação, 371 - São Paulo/SP, CEP 01301-000.

III - SUPORTE TÉCNICO E OPERACIONAL, ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA E MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO

- 3.1. Os serviços de suporte técnico e operacional, atualização tecnológica e manutenção da solução serão prestados durante a vigência contratual, na forma e condições estabelecidas no Termo de Referência - Anexo I.
- 3.2. Os problemas que ensejarem a abertura de chamados deverão ser solucionados conforme detalhado no item 4.24. do Termo de Referência - Anexo I e dentro dos níveis de SLA constantes do quadro abaixo:

TABELA DE SEVERIDADE				
Severidade	Descrição	Triagem	Início de atendimento (a partir da triagem)	Prazo para resolução do incidente (a partir do início do atendimento)
1 - Alta	Falha Total – Defeito e/ou falha severa que seriamente debilita, ou debilitou, uma função do negócio, conduzindo à falha total ou parada da solução.	Até 30 min	30 min	Até 2 horas
2 - Média	Problemas graves – Defeito severo, mas que não impede de realizar parcialmente as funcionalidades da solução.	Até 1 hora	Até 2 horas	Até 3 horas
3 - Baixa	Erros superficiais – Aplicam-se a situações periféricas, incluindo erros na documentação, questões genéricas de uso e recomendações para melhorias e modificações do produto. Não há impacto nas funcionalidades da solução.	Até 1 hora	Até 4 horas	Até 6 horas

IV – ACEITE

- 4.1. A **PRODESP** emitirá o Termo de Aceite para os serviços de implantação, após a constatação de que foram executados de acordo com o Termo de Referência – Anexo I.
- 4.1.1. O prazo máximo para emissão do Termo de Aceite é de 15 (quinze) dias a contar da data de conclusão.
- 4.1.2. Caso os serviços não estejam em conformidade com as condições estabelecidas no Termo de Referência – Anexo I, o prazo de aceite será reiniciado após a solução dos problemas apontados.
- 4.1.3. O prazo máximo para a **CONTRATADA** solucionar os problemas reportados será de 10 (dez) dias a contar do comunicado da **PRODESP**.

- 4.1.4. Caso haja reincidência dos problemas reportados o aceite será novamente interrompido e a **CONTRATADA** será comunicada para sanar os problemas ou defeitos, no prazo máximo de 5 (cinco) dias.

V -VIGÊNCIA

- 5.1. A vigência do presente Contrato é de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por acordo entre as partes até o limite de 5 (cinco) anos.
- 5.1.1. Não obstante o prazo estipulado acima, a vigência contratual estará sujeita à condição resolutiva de encerramento do contrato, desde que comunicada com aviso prévio de 90 (noventa) dias, consubstanciada a uma possível migração para solução de pagamento mais vantajosa financeira e/ou tecnológica.

VI – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 6.1. Cumprir todas as condições estabelecidas neste contrato, bem como no Termo de Referência – Anexo I, parte integrante deste instrumento.
- 6.2. Prestar os serviços de treinamento, na forma e condições estabelecidas no item 4.23. do Termo de Referência – Anexo I.
- 6.3. Prestar serviços de suporte técnico e operacional, atualização tecnológica e manutenção da solução na forma e condições estabelecidas no Termo de Referência – Anexo I.
- 6.4. Garantir os níveis mínimos de serviços estabelecidos no quadro constante do item 4.25. do Termo de Referência – Anexo I.
- 6.5. Entregar, à **PRODESP**, os relatórios elencados no item 4.26 do Termo de Referência – Anexo I.
- 6.6. Cumprir o cronograma constante do item 4.27. do Termo de Referência – Anexo I.
- 6.7. Executar os serviços de sustentação na forma estabelecida no item 4.28. do Termo de Referência – Anexo I.
- 6.8. Comunicar à **PRODESP** qualquer ocorrência e/ou incidente de segurança que possa comprometer ou acarretar risco e danos aos dados tratados, objeto deste contrato.
- 6.9. Responsabilizar-se integral e diretamente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente.
- 6.10. Não transferir a terceiros, no todo ou em parte, as obrigações decorrentes deste contrato.

- 6.11. Manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 6.12. Providenciar, concomitantemente à assinatura do contrato, seu cadastro na Unidade Cadastradora do SICAF, caso não esteja cadastrada ou sua renovação, caso esteja com o cadastro vencido, bem como mantê-lo válido durante toda vigência contratual.
- 6.13. Responsabilizar-se, sem qualquer espécie de solidariedade por parte da **PRODESP**, pelas obrigações de natureza fiscal, previdenciária, trabalhista, acidentária e civil, em relação ao pessoal alocado para a prestação dos serviços objeto do presente contrato.
- 6.14. Obedecer na execução e desenvolvimento do seu trabalho, as determinações da Lei nº 6.514, de 22 de dezembro de 1977, regulamentada pela Portaria nº 3.214, de 08 de junho de 1978, do Ministério do Trabalho e Emprego e suas alterações, além de outra legislação técnica vigente e as normas de procedimentos internos da **PRODESP**, de engenharia de segurança, medicina e meio ambiente do trabalho, que sejam aplicáveis à execução específica da atividade.
- 6.15. Apresentar, sempre que solicitado pela **PRODESP** ao longo da execução contratual, cópia do Programa de Gerenciamento de Riscos PGR ou LTCAT Laudo Técnico das Condições Ambientais de Trabalho, Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO, de acordo com as Normas Regulamentadoras nºs 01/09 e 07, respectivamente, da Portaria nº 3.214, de 08 de junho de 1978, do Ministério do Trabalho e Emprego, conforme determina a Lei Federal nº 6.514, de 22 de dezembro de 1977.
 - 6.15.1. Deverá ser apresentada a documentação que determina quais os EPI's necessários à neutralização de agentes insalubres e demais riscos da atividade laboral;
 - 6.15.2. A **PRODESP** poderá solicitar a revisão dos Programas e da documentação apresentada para melhor atender à legislação em vigor;
 - 6.15.3. A **CONTRATADA** deverá apresentar documentação comprobatória de constituição de Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA, ou um designado quando não atender os critérios estabelecidos na NR-5 CIPA;
 - 6.15.4. Deverá direcionar profissional de Segurança do Trabalho, Técnico ou Engenheiro, para acompanhamento e liberação das atividades consideradas de Alto Risco.
- 6.16. Não emitir e/ou fazer circular duplicatas ou saque de letras de câmbio contra a **PRODESP**, relativamente a todo e qualquer crédito decorrente deste contrato, exceto em se tratando a **CONTRATADA** de microempresa ou empresa de pequeno porte.

- 6.17. Observada a natureza do objeto contratado, responsabilizar-se exclusivamente, pela retirada e descarte do material até o destino final, sempre que solicitado pela **PRODESP**, obrigando-se a apresentar a documentação comprobatória de sua qualificação para tanto, de conformidade com a legislação pertinente, sob pena de rescisão do ajuste, bem como da imposição das penalidades nele previstas.
- 6.18. Assinar o "Termo de Ciência e de Notificação - Tribunal de Contas do Estado de São Paulo", Anexo III deste contrato, dando ciência da remessa da documentação do procedimento licitatório ao Tribunal de Contas do Estado de São Paulo.
- 6.18.1. Providenciar o cadastro de seus representantes legais responsáveis pela assinatura do "Termo de Ciência e de Notificação" no Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP e mantê-lo atualizado, para fins de cadastramento em processo eletrônico, nos termos das Instruções nº 01 de 2024, do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo;
- 6.18.2. Ficará a critério da **CONTRATADA** o acompanhamento do processo junto àquela corte, cabendo-lhe as diligências para juntada da procuração nomeando seus representantes legais/procuradores e demais atos que se fizerem necessários.
- 6.19. Assinar e cumprir, na íntegra, todas as condições estabelecidas no TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, SIGILO E USO – Anexo II deste contrato.
- 6.20. Assinar, ao término da vigência do presente contrato, o Termo de Encerramento e Outras Avenças, conforme modelo Anexo IV deste instrumento.

VII - OBRIGAÇÕES DA PRODESP

- 7.1. Fornecer todas as informações necessárias para a execução do objeto contratado.
- 7.2. Agendar reunião de kickoff, na forma definida no Termo de Referência – Anexo I.
- 7.3. Expedir o Termo de Aceite conforme item IV - Aceite.
- 7.4. Expedir Ordem de Serviço para execução dos serviços de sustentação sob demanda, conforme item 4.28. do Termo de Referência – Anexo I.
- 7.4. Comunicar à **CONTRATADA** as ocorrências técnicas demandando manutenção, na forma estabelecida no Termo de Referência – Anexo I.
- 7.5. Efetuar os pagamentos no prazo previsto na cláusula IX - FATURAMENTO E PAGAMENTO.
- 7.6. Assinar, ao término da vigência do presente contrato, o Termo de Encerramento e Outras Avenças, conforme modelo Anexo IV deste instrumento.

VIII – PREÇO E REAJUSTE

- 8.1. O valor total estimado do presente contrato é de R\$ _____
(_____), base __/__/__.
- 8.2. Como contraprestação a **PRODESP** pagará à **CONTRATADA**, por serviço entregue, aceito e conforme detalhado no Termo de Referência – Anexo I, os seguintes preços.

8.2.1. Implementação da Solução

Grupo I	Serviço	Qtde	Preço Unitário (R\$)	Preço Total (R\$)
I.I	Planejamento do projeto (limitado a 5% do item I.III)	1		
I.II	Implantação da solução	1		
I.III	Implantação dos produtos (horas)	8.000		
I.IV	Treinamento e Transferência de conhecimento (participantes)	12		
Total Grupo I				

8.2.2. Licença Saas

Grupo II	Serviço	Qtde	Preço Unitário (R\$)	Preço Total (R\$)
II.I	Onboarding Digital Baseline, até 2.000 tentativas (franquia mensal fixa)	24		
II.II	Onboarding Digital, de 2.001 até 5.000 tentativas mês (sob demanda)	120.000		
II.III	Onboarding Digital, de 5.001 até 10.000 tentativas mês (sob demanda)	32.000		
Total Grupo II				

8.2.3. Sustentação

Grupo III	Serviço	Qtde	Preço Unitário (R\$)	Preço Total (R\$)
III.I	Serviços de Sustentação (horas)	5.450		

- 8.3. Nos preços estabelecidos já estão inclusos todos os custos diretos e indiretos relativos ao seu objeto, abrangendo todas as despesas necessárias para a execução do serviço, inclusive despesas com taxas, materiais, transportes, fretes, mão de obra, bem como todos os benefícios e encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, tributários, securitários, ficando todos estes itens sob a responsabilidade da **CONTRATADA**, não cabendo à **PRODESP** arcar com custos adicionais a quaisquer título.

- 8.4. Os valores previstos nos itens 8.2.2. e 8.2.3. deste contrato serão reajustados anualmente, de acordo com a variação do IPC FIPE (Índice de Preços ao Consumidor), mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$R = Po . \left[\left(\frac{IPC}{IPCo} \right) - 1 \right]$$

Onde:

R = parcela de reajuste;

Po = preço inicial do contrato no mês de referência dos preços, ou preço do contrato no mês de aplicação do último reajuste;

IPC/IPCo = variação do IPC FIPE - Índice de Preço ao Consumidor, ocorrida entre o mês de referência de preços, ou o mês do último reajuste aplicado, e o mês de aplicação do reajuste;

8.4.1. Na hipótese de superveniência de disposição da Lei Federal, permitindo a aplicação de reajustamento de preço em periodicidade inferior à prevista no item 8.4., poderão as partes contratantes repactuar a nova periodicidade, obedecidas as condições que a lei, então vigente, estabelecer.

8.4.2. Na hipótese de suspensão, extinção ou vedação do uso do índice estabelecido no item 8.4. supra, será utilizado o índice oficial que vier a substituí-lo, ou, no caso de não determinação deste, será escolhido o índice substituto que melhor venha refletir a variação dos custos da **CONTRATADA**.

8.4.3. Na periodicidade prevista no item 8.4. e de acordo com o percentual máximo de reajuste apurado nos termos do mencionado item, as partes negociarão o percentual a ser aplicado sobre o valor do presente contrato, a título de reajuste, fundamentado em planilhas de custo ou outros documentos que comprovem o pleito da **CONTRATADA**.

IX - FATURAMENTO E PAGAMENTO

- 9.1. O faturamento do objeto do presente contrato deverá ser feito no CNPJ da **PRODESP**, correspondente ao local de entrega e/ou da prestação dos serviços. Para tanto, a **CONTRATADA** deverá consultar os dados cadastrais correspondentes, no endereço eletrônico: www.prodesp.sp.gov.br/fornecedores/filiais-prodesp.asp.
- 9.2. As Notas Fiscais/Faturas representativas dos pagamentos deverão ser emitidas pela **CONTRATADA** contra a **PRODESP** e enviada eletronicamente em formato e nomenclatura padrão estabelecida no manual de instruções disponível no site da **PRODESP**, na seção "Fornecedores" opção "Entrega de Notas Fiscais e Faturas".

- 9.2.1. O endereço eletrônico informado no item acima destina-se exclusivamente ao recebimento de Nota Fiscal Eletrônica e não será aceito o envio por e-mail. A entrega de quaisquer outros documentos exigidos deverá seguir o estabelecido com a **PRODESP**;
- 9.2.2. Na hipótese de divergência entre os valores constantes na Nota Fiscal/Fatura emitida pela **CONTRATADA** e os estipulados no contrato, a **PRODESP** poderá glosar os valores apontados como indevidos.
- 9.2.3. As notas fiscais e faturas devem ser emitidas e entregues até o dia 25 do mês subsequente ao da prestação do serviço.
- 9.3. Os pagamentos, cumpridas as condições acima, serão efetuados pela **PRODESP** na forma do item 9.5., respeitando o quanto disposto no item 9.6 desta cláusula.
- 9.3.1. No primeiro e no último mês de prestação dos serviços, os valores mensais dos serviços serão calculados *pro rata dia*, adequando os dispêndios à efetiva vigência contratual, conforme cláusula V – VIGÊNCIA. Nos demais meses, os encargos serão cobrados com base no período mensal da efetiva prestação dos serviços;
- 9.3.2. Havendo atraso nos pagamentos, incidirá correção monetária sobre o valor devido na forma da legislação aplicável, bem como juros moratórios, a razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados pro rata temporis, em relação ao atraso verificado.
- 9.3.3. A **PRODESP** tem a obrigação de assegurar que todos os aspectos fiscais e tributários estejam em conformidade com a legislação vigente. Caso haja alguma inconsistência ou dúvida quanto ao enquadramento tributário do documento fiscal emitido, a **PRODESP** poderá reter o pagamento até que a situação seja esclarecida ou regularizada.
- 9.4. Os pagamentos dos valores relativos ao serviço de implementação da solução, apurados em conformidade com os preços estabelecidos, serão efetuados pela **PRODESP** após constatação de conclusão de execução dos serviços e emissão do termo de aceite do item 4.1. da Cláusula IV, mediante a entrega das Notas Fiscais/Faturas pela **CONTRATADA** e após a devida atestação pela **PRODESP**.
- 9.5. Os pagamentos pelos serviços prestados, e em conformidade com os valores estabelecidos no item 8.2. deste contrato, serão efetuados mediante a entrega das Notas Fiscais/Faturas pela **CONTRATADA**, após devida atestação, pela **PRODESP**, conforme segue:
- 9.5.1. A **PRODESP** realizará pagamentos nos dias 5 e 20 do mês, sendo prorrogados para o dia útil subsequente, no caso de dias não úteis;
- 9.5.2. As Notas Fiscais/Faturas entregues pela **CONTRATADA** entre os dias 1 e 5 do mês subsequente à prestação dos serviços serão pagas no dia 5 do mês subsequente à entrega. As Notas Fiscais/Faturas entregues após o dia 5, serão pagas no dia 20 do mês subsequente à entrega. As Notas Fiscais/Faturas entregues após o dia 21, serão pagas no dia 5 do mês subsequente, fora o mês de sua entrega.

- 9.5.3. No caso de devolução da Nota Fiscal/Fatura por qualquer motivo, a reapresentação será considerada como nova solicitação para efeito de contagem do prazo de seu pagamento.
- 9.6. As importâncias a serem pagas pela **PRODESP** serão depositadas em conta corrente da **CONTRATADA** no Banco do Brasil S.A.
- 9.6.1. Para tanto, a **CONTRATADA** deverá informar à **PRODESP**, dentro do prazo de 15 (quinze) dias corridos a contar da assinatura do presente contrato, o número de sua conta corrente e o da agência do referido estabelecimento bancário.
- 9.7. Constitui condição para a realização dos pagamentos a inexistência de registros em nome da **CONTRATADA** no "Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais — CADIN ESTADUAL", o qual deverá ser consultado por ocasião da realização de cada pagamento. O cumprimento desta condição poderá se dar pela comprovação, pela **CONTRATADA**, de que os registros estão suspensos, nos termos do artigo 8º da Lei Estadual nº 12.799/2008.
- 9.8. Todos os tributos sejam eles federais, estaduais ou municipais sob qualquer título, inclusive o I.S.S. (Imposto sobre Serviços) que incidam ou venham a incidir sobre este contrato são de exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA**.
- 9.9. A **PRODESP** efetuará a retenção/recolhimento referente ao INSS, conforme previsto na Lei Federal nº 9.711/1998 de 20/11/1998 e do percentual relativo ao ISSQN nos termos da Lei Complementar nº 116/2003, se aplicáveis.
- 9.10. A **CONTRATADA**, optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições (SIMPLES) junto à Secretaria da Receita Federal (SRF), nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, deverá apresentar a cada pagamento, nos termos do artigo 3º da Instrução Normativa n.º 791 de 10 de dezembro de 2007 da Secretaria da Receita Federal (SRF), DECLARAÇÃO, emitida em duas vias e devidamente assinadas pelo representante legal da **CONTRATADA**. A não apresentação da respectiva declaração ensejará a retenção na fonte dos tributos e contribuições devidos.
- 9.10.1. A **PRODESP** arquivará a primeira via da declaração a que se refere o item acima, que ficará à disposição da Secretaria da Receita Federal (SRF), devendo a segunda via ser devolvida à **CONTRATADA**, como recibo.
- 9.11. Caso a **CONTRATADA** seja optante pelo Simples Nacional e, por causa superveniente à contratação, perca as condições de enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte ou, ainda, torne-se impedida de beneficiar-se desse regime tributário diferenciado por incorrer em alguma das vedações previstas na Lei Complementar Federal n.º 123/2006, não poderá deixar de cumprir as obrigações avençadas perante a Administração, tampouco requerer o reequilíbrio econômico-financeiro, com base na alegação de que a sua proposta levou em consideração as vantagens daquele regime tributário diferenciado.

- 9.11.1. No caso de tornar-se impedida de beneficiar-se do Simples Nacional, a **CONTRATADA** deverá requerer ao órgão competente a sua exclusão do Simples Nacional até o último dia útil do mês subsequente àquele em que foi celebrado o contrato, nos termos do artigo 30, caput, inciso II, e §1º, inciso II, da Lei Complementar Federal nº 123/2006, apresentando à **PRODESP** a comprovação da exclusão ou o seu respectivo protocolo.
- 9.12. A **PRODESP** poderá efetuar, nos termos do artigo 70 do seu Regulamento Interno de Licitações e Contratos, a retenção ou glosa no pagamento, sem prejuízo das sanções cabíveis, quando a **CONTRATADA**:
- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;
 - b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;
 - c) estiver sendo processado judicialmente pelo descumprimento de obrigações trabalhistas e previdenciárias dos seus empregados, decorrentes da execução do contrato, em tendo sido a **PRODESP** incluída no polo passivo da ação.
- 9.13. Quando da emissão da nota fiscal, caso a **CONTRATADA** esteja em situação de recuperação judicial, deverá apresentar declaração, relatório ou documento equivalente de seu administrador judicial, ou se o administrador judicial for pessoa jurídica, do profissional responsável pela condução do processo, de que está cumprindo o plano de recuperação judicial.
- 9.13.1. A não apresentação do documento requerido no item 9.13. acarretará a aplicação de multa prevista na Cláusula XII - RESCISÃO E PENALIDADES.

X – NORMAS, PARÂMETROS E RESPONSABILIDADES DE PROTEÇÃO DE DADOS

- 10.1. Os serviços a serem contratados deverão observar as normas técnicas, a legislação aplicável e pertinente à celebração de contratos do Poder Público, bem como as normas e diretrizes à Proteção de Dados, sob pena de aplicação das penalidades constantes da lei e do contrato, de acordo com as especificações constantes do item 13 do Termo de Referência – Anexo I.

XI – CONFIDENCIALIDADE

- 11.1. A **CONTRATADA** obriga-se, por seus administradores, sócios e gerentes, por seus funcionários ou terceiros contratados e/ou subcontratados, credenciados e representantes, a manter e guardar o mais expresso, estrito e absoluto sigilo sobre dados, informações, conteúdo, especificações técnicas, características de ambientes, relações ou informações de caráter comercial com clientes da **PRODESP**, a que tenham acesso ou conhecimento, sob qualquer forma, em decorrência da prestação dos serviços e/ou fornecimento de bem, objeto deste contrato, no decorrer da sua execução ou cumprimento, sob pena de responder

civil e criminalmente pelo seu descumprimento, ficando responsável pela reparação por prejuízos materiais, morais, perdas e danos e lucros cessantes decorrentes.

11.1.1. O descumprimento das obrigações estabelecidas acima obriga a **CONTRATADA**, a qualquer tempo, ao pagamento, em favor da **PRODESP**, da multa prevista no subitem 12.5.5..

11.1.2. A obrigação de sigilo prevista no item 11.1., aplica-se não só pelo prazo de vigência ou de execução dos serviços/fornecimento previstos neste contrato como se estende também após seu encerramento pelo prazo de 10 (dez) anos.

XII - RESCISÃO E PENALIDADES

12.1. O contrato poderá ser rescindido na forma, com as consequências e pelos motivos previstos no artigo 81 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da **PRODESP**, sujeitando-se a **CONTRATADA** às penalidades previstas neste contrato.

12.2. No caso de a **CONTRATADA** estar em situação de recuperação judicial, a convalidação em falência ensejará a imediata rescisão deste contrato, sem prejuízo da aplicação das demais cominações legais.

12.3. O presente contrato poderá ser rescindido por qualquer das partes, pelo não cumprimento de qualquer condição ou cláusula estabelecida neste instrumento, ficando a parte infratora sujeita, a favor da parte inocente, às perdas e danos correspondentes.

12.4. Os casos fortuitos e/ou motivos de força maior serão excludentes da responsabilidade das partes contratantes de acordo com o disposto no artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

12.5. Pela inexecução total ou parcial do contrato a **PRODESP** poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à **CONTRATADA** as seguintes sanções:

12.5.1. Multa equivalente a 10% (dez por cento) calculada sobre o valor total do contrato, no caso de rescisão, por culpa ou requerimento da **CONTRATADA**, sem motivo justificado ou amparo legal, a critério da **PRODESP**;

12.5.2. Em caso de atraso na execução dos serviços e prazos estabelecidos neste contrato e no Termo de Referência – Anexo I, a **PRODESP** poderá aplicar multa sobre o valor do item afetado, considerando-se os seguintes critérios:

- a) Atraso de até 10 (dez) dias, multa de 0,3% (zero vírgula três por cento) por dia;
- b) Atraso superior a 10 (dez) dias, multa de 10% (dez por cento) desconsiderando o previsto no inciso anterior;

- c) Atraso superior a 20 (vinte) dias, multa de 15%, cumulativa com o previsto no inciso b, sem prejuízo das demais sanções administrativas cabíveis.

12.5.3. Pelo descumprimento injustificado de quaisquer níveis de serviços (SLA) e severidade definido no item 3.2. da Cláusula III – SUPORTE TÉCNICO E OPERACIONAL, ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA E MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO, a **PRODESP** poderá aplicar multa, calculada sobre o valor do faturamento do mês da ocorrência, utilizando os seguintes critérios:

a) Nível de Severidade 1: multa de 0,5% por hora de atraso;

b) Nível de Severidade 2: multa de 0,4% por hora de atraso;

c) Nível de Severidade 3: multa de 0,3% por hora de atraso.

12.5.4. Multa equivalente a 5% (cinco por cento) calculada sobre o valor do faturamento do mês da ocorrência, por infringência de qualquer cláusula, condições ou obrigações pactuadas neste contrato e não abrangidas pelas alíneas anteriores. Não havendo faturamento no mês da ocorrência, a multa será de 0,4% (zero vírgula quatro por cento) calculada sobre o valor total do contrato.

12.5.4.1. Em caso de reincidência do descumprimento contratual, a multa estabelecida terá seu percentual acrescido em 50% (cinquenta por cento).

12.5.5. Multa de 20% (vinte por cento) do valor total do contrato, devidamente corrigido pelo IPC-FIPE, para o descumprimento do estipulado na cláusula XI - CONFIDENCIALIDADE deste contrato, sem prejuízo da cobrança de todos os prejuízos materiais e morais, custas, despesas processuais, honorários advocatícios, correção monetária e demais cominações processuais e legais, pelo ajuizamento da competente ação judicial de perdas e danos contra a **CONTRATADA**;

12.5.6. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a **PRODESP**, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

12.6. Ficará a critério da **PRODESP** a aplicação cumulativa ou não das sanções acima.

12.7. As penalidades serão aplicadas sem prejuízo das multas previstas no ato convocatório, após ter sido garantido o exercício do direito de defesa e registradas na plataforma e-Sanções da BEC.

12.8. As multas previstas neste contrato poderão ser descontadas dos pagamentos devidos ou cobrados da **CONTRATADA**, através de cobrança direta e autônoma, pela via administrativa ou judicial.

12.9. No caso de não existirem pagamentos pendentes, a **CONTRATADA** deverá efetuar a quitação da multa em até 48 (quarenta e oito) horas contadas do recebimento do documento de cobrança respectivo, por meio de depósito bancário, sob pena de, em não o fazendo, sujeitar-se aos procedimentos judiciais cabíveis.

- 12.10. Os valores referentes às multas, indenizações e demais importâncias quando não ressarcidos pela **CONTRATADA**, serão atualizados pelo IPC-FIPE, calculado pro rata dia e acrescido de juros de mora de 12% (doze por cento) ao ano.
- 12.11. Sem prejuízo da aplicação de penalidades, a **CONTRATADA** é responsável pelos danos causados à **PRODESP** ou a terceiros, na forma disposta no artigo 76 da Lei federal nº 13.303/2016, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, a fiscalização ou acompanhamento pelo órgão interessado.
- 12.12. As partes poderão rescindir o presente contrato, mediante acordo.

XIII – GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

- 13.1. Para garantir o fiel cumprimento de todas as obrigações assumidas no presente contrato, a **CONTRATADA** deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, prorrogável por igual período, a critério da **PRODESP**, contado da assinatura deste contrato, fornecer garantia de execução contratual equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total estimado deste contrato, com validade que abranja todo o período contratual.
- 13.2. A garantia mencionada no item 13.1. será prestada por caução em dinheiro, seguro-garantia ou fiança bancária.
- 13.2.1. A caução em dinheiro deve ser emitida sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;
- 13.2.2. Não será aceita carta de fiança emitida por sociedade não registrada como instituição financeira junto ao Banco Central do Brasil, conforme Parecer SubG Cons. nº 63/2016 da Procuradoria Geral do Estado de São Paulo;
- 13.2.3. A garantia mencionada nos itens 13.1. e 13.2., deverá ser válida por prazo não inferior à vigência do contrato ou de suas prorrogações, devendo ser providenciada, sempre que necessária, a sua revalidação.
- 13.3. A **CONTRATADA** providenciará complementação da garantia, de forma a manter a equivalência estipulada no item 13.1., no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da assinatura de eventual aditamento que altere o valor deste contrato.
- 13.4. A inobservância do prazo fixado para apresentar a garantia ou a sua complementação, conforme disposto nos itens 13.1. e 13.3. acarretará aplicação de multa prevista na cláusula XII - RESCISÃO E PENALIDADES.
- 13.4.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a **PRODESP** a:
- a) promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas obrigações, ou
 - b) reter o valor dos pagamentos eventualmente devidos ao contratado, até que a garantia seja apresentada.

- 13.4.2. A **PRODESP** devolverá à **CONTRATADA** o valor retido, sem juros, correção monetária, ou qualquer outro acréscimo, em até 10 (dez) dias úteis, após a data de apresentação ou complementação da garantia.
- 13.5. A garantia de execução assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- 13.5.1. Prejuízos advindos do inadimplemento total ou parcial do objeto do contrato;
 - 13.5.2. Prejuízos diretos causados à **PRODESP** decorrentes de culpa ou dolo da **CONTRATADA** durante a execução do objeto do contrato;
 - 13.5.3. Multas, moratórias e compensatórias, aplicadas pela **PRODESP** à **CONTRATADA**; e
 - 13.5.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias relacionadas ao contrato **não** adimplidas pela **CONTRATADA**.
- 13.6. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as seguintes:
- 13.6.1. Caso fortuito ou força maior;
 - 13.6.2. Descumprimento das obrigações pela **CONTRATADA** decorrentes de atos ou fatos imputáveis exclusivamente à **PRODESP**.
- 13.7. A garantia prestada pelo contratado será liberada ou restituída, após a execução de todas as obrigações contratuais, devendo ser atualizada monetariamente na hipótese de caução em dinheiro pelo IPC FIPE - Índice de Preço ao Consumidor ou no caso de sua extinção, pelo índice previsto na legislação estadual aplicável, vigente na data da devolução e calculada desde a data de sua prestação.
- 13.8. A qualquer tempo, a **PRODESP** poderá, justificadamente, exigir a substituição da garantia ofertada, devendo ser atendida no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.
- 13.9. A garantia deve assegurar a cobertura de todos os eventos ocorridos durante a sua validade, ainda que o sinistro seja comunicado pela **PRODESP** após expirada a vigência do contrato ou a validade da garantia.
- 13.10. A garantia somente será liberada com a comprovação de que a **CONTRATADA** pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, e, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas.

XIV – DISPOSIÇÕES FINAIS

- 14.1. O presente contrato é regido pelas suas cláusulas, pelo disposto na Lei federal nº 13.303/2016, pelo disposto no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da **PRODESP**, pelas Leis Federais nº 9.609 (Lei do Software) e nº 9.610 (Lei de Direitos Autorais), de 19/02/1998 e pelos preceitos de direito privado.

- 14.2. O presente contrato, a execução de seu objeto, produtos e/ou serviços não poderão ser cedidos ou transferidos total ou parcialmente, pela **CONTRATADA**, a terceiros estranhos a esta contratação.
- 14.3. O cumprimento, durante a execução dos serviços, das leis federais, estaduais e municipais vigentes, correrão por conta da **CONTRATADA**, sendo a única e exclusiva responsável pelas infrações que houver.
- 14.4. Qualquer omissão ou tolerância das partes no exigir o estrito cumprimento dos termos e condições deste contrato, ou no exercício de uma prerrogativa dele decorrente, não constituirá renúncia e nem afetará o direito da parte em exercê-lo a qualquer tempo.
- 14.5. A **CONTRATADA**, mediante acordo, poderá anuir na cessão ou transferência total ou parcial deste contrato da **PRODESP** para qualquer de seus clientes e/ou entes da Administração Pública em geral, mantidas as mesmas condições nele estabelecidas.
- 14.6. A **PRODESP** poderá, sem a necessidade de anuência da **CONTRATADA**, utilizar os produtos e/ou serviços adquiridos por meio deste contrato para a prestação de serviços a seus CLIENTES (órgãos ou entidades públicas da Administração Direta e Indireta, vinculados aos Governos Estadual e Municipais no Estado de São Paulo
- 14.7. As cláusulas deste contrato prevalecerão sempre em relação a qualquer acordo, verbal ou escrito, ajustado anterior ou posteriormente à data de sua assinatura, exceto se devidamente demonstrado a divergência entre a vontade das partes e o registrado no contrato, ocasião que se providenciará o devido aditamento para a retificação do contrato.
- 14.8. A **CONTRATADA** ficará sujeita à instauração de processo administrativo de responsabilização, nos termos da Lei federal nº 12.846/2013 e do Decreto estadual nº 67.301/2022, sem prejuízo das sanções administrativas previstas nos artigos 83 e 84 da Lei federal nº 13.303/2016, caso incorra na prática de atos que atentem contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, contra princípios da administração pública ou que de qualquer forma venham a constituir fraude ou corrupção ao longo da execução deste contrato.
- 14.9. O disposto neste contrato não poderá ser alterado ou emendado pelas partes, salvo por meio de Termo Aditivo.

XV – ANEXOS

- 15.1. Integram o presente contrato os seguintes anexos:

- Anexo I - Termo de Referência (Anexo I do Edital);
- Anexo II - Termo de Confidencialidade, Sigilo e Uso;
- Anexo III- Termo de Ciência e de Notificação – Tribunal de Contas do Estado de São Paulo;
- Anexo IV - Termo de Encerramento e Outras Avenças – Modelo.

XVI – FORO

16.1. As partes elegem o foro da comarca de Taboão da Serra, Estado de São Paulo, como único competente para conhecer e dirimir quaisquer questões oriundas do presente contrato, com expressa renúncia de qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim, justas e acertadas, as Partes firmam o presente instrumento.

Taboão da Serra, a data de assinatura deste instrumento corresponde à data da última assinatura digital do(s) representante(s) legal(is).

COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO – PRODESP

Nome:
Cargo:
CPF:

Nome:
Cargo:
CPF:

CONTRATADA:

Nome:
Cargo:
CPF:

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

(ANEXO I DO EDITAL)

ANEXO II

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, SIGILO E USO

A _____, inscrita no CNPJ sob o número _____, com sede na _____ – CEP: _____, doravante designada Signatária, neste ato representada por _____, inscrito(a) no CPF sob o número _____, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

1. O objetivo deste Termo de Confidencialidade, Sigilo e Uso é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva e/ou sob controle do Contratante reveladas ao Signatário ou por ele acessadas em função da execução do objeto do contrato PRO.00._____.
2. A expressão “informações restritas” abrange toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: dados pessoais, técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, pen drives, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, marcas e modelos utilizados, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, vulnerabilidades existentes, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outros.
3. A Signatária compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do Contratante, das informações restritas reveladas ou acessadas.
4. A Signatária compromete-se a não utilizar, de forma diversa da prevista no contrato celebrado com o Contratante, as informações restritas reveladas ou acessadas.
5. A Signatária deverá cuidar para que as informações reveladas ou acessadas fiquem limitadas ao conhecimento próprio.
6. A Signatária obriga-se a informar imediatamente ao Contratante qualquer violação das regras de confidencialidade, sigilo e uso estabelecidas neste Termo de que tenha tomado conhecimento ou que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo
7. A quebra da confidencialidade, do sigilo ou das condições de uso das informações restritas reveladas ou acessadas, por ação ou omissão do Signatário, devidamente comprovada, sem autorização expressa do Contratante, sujeitará a Signatária às consequências legais e sanções cabíveis, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo Contratante, inclusive os de ordem moral, bem como às responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

8. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável.
8. A Signatária manifesta explícita ciência e se compromete a observar as cláusulas de segurança, privacidade e proteção de dados do Contratante, prevista no Contrato PRO.00.8339 e seus anexos.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, a Signatária assina o presente Termo.

Taboão da Serra, a data de assinatura deste instrumento corresponde a data da última assinatura digital do(s) representante(s) legal(is).

Nome:

CPF:

CONTRATADA:

ANEXO III

TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO (CONTRATOS)

CONTRATANTE: Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo
- PRODESP

CONTRATADA: _____

CONTRATO Nº: PRO.MINUTA

OBJETO: Contrato de aquisição de serviços prestação de serviços Onboarding Digital, para operação, gerenciamento, auditoria, monitoramento, análise documental e de segurança.

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

- a) o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraíndo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;
- c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
- d) as informações pessoais dos responsáveis pela contratante estão cadastradas no módulo eletrônico do “Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP”, nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº 01/2024, conforme “Declaração(ões) de Atualização Cadastral” anexa (s);
- e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

- a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;
- b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

Taboão da Serra, a data de assinatura deste instrumento corresponde à data da última assinatura digital do(s) representante(s) legal(is).

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:

Nome:

Cargo:

CPF:

RESPONSÁVEL(IS) PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME:

Nome:

Cargo:

CPF:

Nome:

Cargo:

CPF:

Nome:

Cargo:

CPF:

Nome:

Cargo:

CPF:

RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:

**PELA CONTRATANTE: COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO
ESTADO DE SÃO PAULO - PRODESP**

Nome:

Cargo:

CPF:

Nome:

Cargo:

CPF:

PELA CONTRATADA:

Nome:

Cargo:

CPF:

Nome:
Cargo:
CPF:

ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:

Nome:
Cargo:
CPF:

GESTOR DO CONTRATO:

Nome:
Cargo:
CPF:

FISCAL DO CONTRATO:

Nome:
Cargo:
CPF:

Nota: Modelo publicado no Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em 24/05/2024.

ANEXO IV – MODELO

TERMO DE ENCERRAMENTO E OUTRAS AVENÇAS DO CONTRATO DE AQUISIÇÃO DE SOLUÇÃO DE SERVIÇOS DE ONBOARDING DIGITAL PARA OPERAÇÃO, GERENCIAMENTO, AUDITORIA, MONITORAMENTO, ANÁLISE DOCUMENTAL E DE SEGURANÇA, FIRMADO ENTRE A COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO – PRODESP E A

_____.

PRO. _____

Pelo presente termo, de um lado, a **COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO - PRODESP**, com sede no município de Taboão da Serra, estado de São Paulo, na Rua Agueda Gonçalves nº 240, inscrita no CNPJ/MF sob nº 62.577.929/0001-35, doravante designada simplesmente **PRODESP**, e, de outro, a empresa _____, com sede na _____, inscrita no CNPJ/MF sob nº _____, doravante designada simplesmente **CONTRATADA**, neste ato representados por seus representantes legais ao final assinados, resolvem encerrar o contrato de prestação de serviços de Onboarding Digital, para operação, gerenciamento, auditoria, monitoramento, análise documental e de segurança, mediante a seguinte cláusula e condições:

I - ENCERRAMENTO E OUTRAS AVENÇAS

- 1.1. As partes, de comum acordo, consideram concluído o objeto do contrato PRO. _____ em ____ de __/__/____, permanecendo as obrigações eventualmente remanescentes, considerando o Termo de Recebimento Definitivo emitido em __/__/____.
- 1.2. Em decorrência do encerramento do contrato mencionado no item 1.1. acima, as partes dão-se plena, rasa, mútua, recíproca, irrestrita, irrevogável e irretratável quitação dos serviços e valores referentes ao objeto do contrato PRO. _____, para nada mais reclamar a qualquer título.

E, por estarem assim justas e contratadas, as Partes assinam o presente instrumento.

Taboão da Serra, a data de assinatura deste instrumento corresponde a data da última assinatura digital do(s) representante(s) legal(is).

COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO – PRODESP

Nome:

Cargo:

CPF:

Nome:

Cargo:

CPF:

CONTRATADA:

Nome:

Cargo:

CPF:

ANEXO X

REGULAMENTO INTERNO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA PRODESP

Disponível para consulta acessando o endereço eletrônico www.prodesp.sp.gov.br, link Transparência - Governança – Regulamento Interno de Licitações e Contratos – Regulamento Interno de Licitações e Contratos