

**COTAÇÃO DE PREÇO**

Brasília/DF, 2 de setembro de 2022.

Senhor Fornecedor,

Solicitamos a gentileza de nos apresentar proposta de preço para a aquisição(ões) do(s) material(is) e/ou serviço(s) especificado(s) abaixo, **até o dia 26/9/2022.**

<b>ITEM</b>	<b>ESPECIFICAÇÃO</b>	<b>UN</b>	<b>QTD</b>
1.	Contratação de solução de gerenciamento de relacionamento com o cliente ( <i>Customer Relationship Management – CRM</i> ) de módulos de Atendimento/Serviço e Marketing/Automação com licenças na modalidade de subscrição, hospedagem em <i>Software as a Service (SaaS)</i> para a POUPEX. <b>As exigências, normas e procedimentos relativos à elaboração da proposta, até a assinatura do contrato padrão da POUPEX, constam neste documento.</b>	-	-

**I) NORMAS ESPECÍFICAS**

1. Incluso no valor dos materiais/serviços todos os custos diretos e indiretos para perfeita execução dos trabalhos, inclusive as despesas com materiais, mão de obra, transportes, custos financeiros, encargos e impostos necessários.
2. A proposta poderá ser por e-mail para: [gecoc.eqcbe@poupex.com.br](mailto:gecoc.eqcbe@poupex.com.br).
3. A Entrega/execução deverá ser feita no end.: **Avenida Duque de Caxias S/N, Parte “A”, Setor Militar Urbano. CEP: 70630-902. Brasília-DF.**
4. **A CONTRATADA, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei nº 13.709, de 2018, está ciente que a POUPEX coletará dados pessoais dos titulares responsáveis pela empresa, no momento da contratação, e que os dados coletados serão objeto de tratamento e estarão sujeitos à publicidade.**

**II) DADOS PARA ENVIO DA PROPOSTA**

Associação de Poupança e Empréstimo – POUPEX.

CNPJ: 00.655.522/0001-21.

End.: Avenida Duque de Caxias s/nº, Parte “A”, Setor Militar Urbano. CEP: 70630-902. Brasília-DF.

Divisão de Licitações e Compras – Equipe de Compras de Bens – DILCO/EQCBE.

FONE: (61) 3314-7780.

**1 – OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

Contratação de solução de gerenciamento de relacionamento com o cliente (*Customer Relationship Management – CRM*) de módulos de Atendimento/Serviço e Marketing/Automação com licenças na modalidade de subscrição, hospedagem em *Software as a Service (SaaS)* para a POUPEX.

**2 – JUSTIFICAVA DA CONTRATAÇÃO**

Implementar os seguintes benefícios para a POUPEX: Modernização da cultura e da governança organizacional baseada na Experiência do Cliente;

Unificação das estratégias de relacionamento com o cliente;

- Construção de relacionamentos mais confiáveis e duradouros;
- Aumento da satisfação dos clientes;
- Interação inteligente, personalizada e ágil com o cliente;
- Visão 360º do cliente (*front-end* único: bases cadastral, operações, anotações e histórico);
- Potencializar a produtividade dos processos de atendimento, marketing e vendas;
- Maior assertividade das campanhas de marketing;
- Automação do relacionamento com o cliente e do marketing de serviços;
- Criação/revisão dos indicadores de desempenho do Relacionamento e da Experiência do Cliente;
- Otimização das vendas;
- Redução do *churn*; e
- Fidelização da carteira.

**3 - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO**

Contratação de solução de gerenciamento de relacionamento com o cliente (*Customer Relationship Management – CRM*), que contemple conjunto de práticas, estratégias de negócios e tecnologias, visando rastrear as informações, preferências e hábitos dos clientes e potenciais clientes da POUPEX, bem como facilitar a gestão dos processos de atendimento, gerando uma visão 360°, na modalidade de subscrição, com hospedagem no modelo *Software as a Service (SaaS)*, contemplando implantação, configuração, personalizações, operação assistida, capacitações e suporte técnico.

A referida solução também deve conectar, capturar e automatizar as formas de comunicação, gerando *insights* (percepções), realizando a expansão e personalização das bases de clientes da POUPEX.

Nº	Bens e/ou Serviços	Quantidade
1	Licenças no modelo de subscrição para Módulo de Atendimento/Serviço (incluindo a utilização do módulo e do suporte técnico da solução).	500 unidades
2	Módulo de Marketing/Automação com 10 (dez) licenças (incluindo suporte técnico da solução).	1 unidade
3	Implantação da solução.	Ver item próprio
4	Customizações, considerando a métrica homem/hora sob demanda.	Ver item próprio
5	Capacitações.	ver item próprio
6	Operação assistida.	Ver item próprio

**4 – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DA SOLUÇÃO**

**4.1. Requisitos Gerais**

4.1.1. A disponibilidade da solução será na modalidade 24 x 7 x 365.

4.1.2. A solução deverá atender nativamente ou por parametrização, todos os requisitos descritos

nesta especificação.

4.1.3. Possuir nativamente integração entre os módulos de atendimento/serviços e marketing/automação.

4.1.4. Não será aceita a oferta de Solução de Plataforma de Negócio em *hosting* tradicional de Datacenter ou em *hosting IaaS (Infrastructure as a Service)* de nuvem.

4.1.5. Permitir inclusão de potenciais clientes, consulta e alteração de dados cadastrais dos clientes, consulta dos dados internos de vendas da POUPEX, operações com produtos e serviços, restrições, atendimento telefônico ou digital e demais dados referentes aos clientes ou seu relacionamento com a POUPEX.

4.1.6. Realizar sincronização das informações capturadas, classificadas e/ou processadas na solução de CRM, nas bases cadastrais existentes na POUPEX.

4.1.7. Disponibilizar, de forma nativa na solução (proprietário), base de conhecimento/repositório de informações possibilitando cadastramento, edição e consultas inteligentes (exemplo: identificar o melhor conteúdo a partir de palavras chaves apresentando resultados com assuntos relevantes/relacionados) sendo possível a classificação e categorização dessas informações.

4.1.8. Manter na solução o mínimo de informações de clientes consideradas necessárias para operacionalizar o uso da solução de CRM, tendo em vista as bases cadastrais existentes na POUPEX.

4.1.9. Permitir que a POUPEX realize a leitura de todas as informações enriquecidas e ou segmentadas permitindo a retroalimentação.

4.1.10. Disponibilizar sempre que solicitado relatórios personalizáveis sobre a finalidade do uso das informações, a nível de dados, dos clientes mantidos na solução.

4.1.11. Possuir serviço para envio de e-mail (marketing ou individuais), que tenha como origem múltiplos remetentes do domínio da POUPEX.

4.1.12. A solução deverá ser acessível em dispositivos móveis com interface responsiva.

4.1.13. Possibilitar que a ferramenta se conecte, no mínimo, com os canais de *chat What's App*, Facebook e Instagram, permitindo que os usuários (atendentes) visualizem todas as mensagens na mesma interface da plataforma - *Omnichat*.

4.1.14. Gerar e manter registros de todas as atividades dos usuários, visando atender a consultas dos administradores ou processos de auditoria, ambos da POUPEX.

4.1.15. A solução deverá ser acessível por meio dos principais navegadores do mercado, tais como: Internet Explorer, Edge, Chrome, safari e obedecendo as normas W3C.

## **4.2. Requisitos de Administração da solução**

4.2.1. Permitir configuração ou modificação das regras de atribuição (*workflows*) de Oportunidade e Leads, sem a assistência ou envolvimento necessário da TI.

4.2.2. Permitir personalização dos tipos de comunicação que os clientes gostariam de receber (*Opt-In*) ou deixar de receber (*Opt-Out*) através das regras de relacionamento ativas na POUPEX.

4.2.3. Possibilitar que os clientes tenham acesso a opção de cancelar o recebimento de comunicação de forma automática sem necessidade de ação por parte dos administradores da solução.

4.2.4. Permitir que os administradores de sistema da POUPEX alterem todos os rótulos de campo (*labels*) e abas, para refletir práticas comerciais e terminologia interna.

- 4.2.5. Ter segurança do nível de campo: Restringir, através de parametrização, que apenas usuários autorizados possam ver campos específicos.
- 4.2.6. Permitir alteração do *layout* das páginas da solução, com base no tipo de registro que o usuário está visualizando, para melhor segmentação de dados, relatórios e facilidade de uso.
- 4.2.7. Possibilitar configuração de página inicial, pela seleção ou inclusão de painéis que considere relevantes para as atividades dos diferentes perfis.
- 4.2.8. Permitir criação e implantação de formulários *Web* (campos de texto, múltipla escolha e/ou seleção) possibilitando a inclusão de informações para o rastreamento da navegação (identificação da origem da interação).
- 4.2.9. Permitir criação de modelos de e-mails através de segmentação (características) de indivíduos ou grupos definidos pela POUPEX.
- 4.2.10. Permitir criação de modelos de e-mail que possam importar dados das diferentes bases de informações existentes e preencher o(s) campo(s) dinâmico(s) (informação vinculada aos dados do cadastro).
- 4.2.11. Permitir que os modelos de e-mail suportem anexos para envio, juntamente com a mensagem de e-mail.
- 4.2.12. Permitir a leitura, inclusive por *webservice* (API *Rest*), e/ou visualização de indicadores de mercado, tais como:
- tempo médio de espera (TME);
  - tempo médio de atendimento (TMA);
  - melhor horário para atendimento ativo (*Best Time Call*);
  - quantitativo de Registros de Atendimento (AR);
  - tempo de Primeira Resposta (TPR);
  - resolução no primeiro contato (FCR);
  - índice de Lealdade do Cliente - *Net Promoter Score* (NPS);
  - índice de Esforço do Cliente - *Customer Effort Score* (CES);
  - índice de Satisfação do Cliente - *Customer Satisfaction* (CSAT);
  - métrica de saúde do cliente (CHS) a partir de indicadores coletados junto ao cliente (NPS, CSAT, CES *etc.*); e
  - custo de aquisição do cliente (CAC), entre outros.
- 4.2.13. Disponibilizar relatórios, em formato padrão e customizável, para os indicadores citados no item anterior (4.2.12).
- 4.2.14. Possibilitar impressão, envio e exportação de relatórios em formato PDF, XLS e CSV, respeitando os privilégios previamente estabelecidos, os dados apresentados em tela.
- 4.2.15. Os relatórios extraídos da solução CRM devem incluir, obrigatoriamente, as informações do usuário autenticado no sistema que gerou o relatório (data e horário de extração do relatório, identificação do usuário, IP da máquina e nome do relatório).
- 4.2.16. Disponibilizar pesquisa a partir dos registros existentes na solução, conforme necessidade da POUPEX.
- 4.2.17. Permitir predefinição de uma série de atividades como tarefas, compromissos e chamadas, que devem ser executadas em uma sequência parametrizada.
- 4.2.18. Permitir configuração e gestão de diferentes perfis de usuários, a serem definidos na fase de implantação da solução.

4.2.19. Permitir criação e configuração de fluxos de atendimento e automação (*workflows*) de forma parametrizável, sem utilização de codificação e de forma nativa da ferramenta.

4.2.20. Disparar alertas em tempo real (notificações), por diferentes canais e meios, aos usuários internos e clientes.

4.2.21. Permitir envio de e-mails dentro jornada de relacionamento com o cliente.

4.2.22. Permitir configuração das notificações encaminhadas ao cliente durante o processo de atendimento, por meio de *templates* pré-definidos para cada tipo de mensagem/assunto.

4.2.23. Disponibilizar informações que permitam o monitoramento por parte da POUPEX do funcionamento da solução, da comunicação e das integrações entre a solução CRM e as bases utilizadas na POUPEX.

### **4.3. Requisitos de segurança**

4.3.1. Permitir que os usuários atribuídos as licenças (empregados) realizem o acesso a solução por meio de integração com o sistema de autenticação existente na POUPEX, através do protocolo OAUTH 2.0.

4.3.2. Permitir que cada requisição entre as *APIs* seja protegida por meio de obtenção/validação de chave(s) segura(s) através de integração com sistema de autorização existente na POUPEX, através do protocolo OAUTH 2.0.

4.3.3. Possuir e apresentar, sempre que requisitado, plano de detecção e mitigação de vulnerabilidades de segurança.

4.3.4. Permitir realização de auditoria interna (através de mecanismos próprios da POUPEX) e auditoria externa (solicitadas conforme legislação vigente) de eventos durante os processos de atendimento, e, no caso de situações pontuais de questionamentos feitos por clientes ou outras áreas da POUPEX.

4.3.5. Atender as normas ISO 27001, 27002 e 27017 de segurança de informação.

4.3.6. Possuir autenticação em dois fatores (múltiplos fatores) – 2FA.

4.3.7. Permitir que a POUPEX execute testes de intrusão e análise de vulnerabilidades.

4.3.8. Comunicar formalmente à POUPEX, com a maior antecedência possível, qualquer evento de exposição a vulnerabilidades.

4.3.9. Realizar, de forma automatizada, *backup* dos dados dos clientes e demais informações existentes na solução, observando período de retenção de 30 dias e, quando solicitado, restaurar o *backup* em até 24 horas.

4.3.10. Adotar controles que mitiguem os efeitos de eventuais vulnerabilidades na liberação de novas versões da solução.

### **4.4. Requisitos de Usabilidade**

4.4.1. Toda a solução deve estar disponível no idioma português do Brasil (PT-BR).

4.4.2. Prover suporte *on-line* na linguagem escolhida pelo cliente tendo no mínimo português do Brasil (PT-BR).

### **4.5. Atendimento/Serviços**

4.5.1. A chave forte (única/primária) para o registro dos clientes deve ser o CPF (cadastro de pessoa física).

- 4.5.2. Permitir que um atendente inicie e finalize um atendimento independente do canal pelo qual o relacionamento está sendo realizado seja telefônico, presencial ou digital (*site, e-mail, redes sociais, chat etc.*).
- 4.5.3. Possibilitar gestão de fila (priorização) de clientes no atendimento digital (Ex: *chat Bot*).
- 4.5.4. Permitir que as RAs (registros de atendimento) possam ser priorizadas e encaminhadas para um ou mais setor(es) responsável(is) pelo produto/serviço.
- 4.5.5. Permitir utilização dos dados informados no atendimento telefônico (CPF, senha de atendimento, assunto de interesse etc.) para identificar o cliente e personalizar o atendimento.
- 4.5.6. Disponibilizar interface amigável de atendimento (*cockpit*) que apresente dados necessários para o fluxo intuitivo de atendimento aos clientes, considerando cadastros ativos ou potenciais clientes (*prospects/leads*), possibilitando Visão 360°.
- 4.5.7. Possibilitar criação automática de número único de protocolo, inclusive por meio de *webservice* (API *Rest*) no início do atendimento para clientes identificados e encaminhamento do número do protocolo através de canais de comunicação digital (e-mail, SMS etc.).
- 4.5.8. Possibilitar criação automática de registro de atendimento único, inclusive por meio de *webservice* (API *Rest*), sempre que um protocolo de atendimento for criado realizando a vinculação automática entre eles.
- 4.5.9. Possibilitar criação de tipos de registro de atendimento (dúvidas, reclamações, serviços de pós-venda, interesses etc.).
- 4.5.10. Possibilitar seleção manual ou automática dos tipos de registro de atendimento considerando produtos/serviços.
- 4.5.11. Permitir registro das informações obtidas durante o atendimento através de caixa de texto possibilitando que sejam inseridos marcadores (*tags*) html.
- 4.5.12. Possibilitar carregamento (*upload*) e visualização de arquivos e imagens no registro de atendimento.
- 4.5.13. Permitir criação e seleção de textos pré-definidos visando agilizar o registro de atendimento.
- 4.5.14. Possibilitar vinculação automática ou manual de registros de atendimentos.
- 4.5.15. Permitir atribuição de registro de atendimento (solicitação) para usuários ou grupos de usuários das Instituições e encaminhamento automático de notificação eletrônica quando da atribuição.
- 4.5.16. Permitir interação de usuários no registro de atendimento mantendo histórico de ações e atividades.
- 4.5.17. Permitir parametrização de prazos para fluxos de registro de atendimento com encaminhamento automático de alertas eletrônicos sobre prazos para interação.
- 4.5.18. Permitir notificação ao cliente acerca da resolução do registro de atendimento através de canais de comunicação digital (SMS, *e-mail* etc.) nos casos em que houver necessidade de resposta.
- 4.5.19. Permitir disparo automático de pesquisas (CSAT, NPS e CES) nos fluxos de atendimento.
- 4.5.20. Permitir definição da preferência de canal de atendimento e momento de contato por cliente.
- 4.5.21. Permitir consulta de potenciais clientes ou de clientes cadastrados, por no mínimo: nome, CPF, matrícula funcional, e-mail, telefone, número de protocolo ou número de registro de

atendimento.

4.5.22. Permitir realização de consultas, sem criação de protocolo/registro de atendimento.

4.5.23. Permitir comunicação colaborativa entre usuários (*chat*) mantendo registro e histórico das mensagens trocadas.

4.5.24. Permitir edição das atividades/tarefas (ações de atendimento como retornar ligações, oportunidades de negócio etc.)

4.5.25. Disponibilizar funcionalidade para gerenciamento de agenda, com alertas e filtros configuráveis, possibilitando vinculação e edição das ações de atendimento (atividades/tarefas) e seu(s) responsável(is).

4.5.26. Possibilitar cadastro, classificação e histórico das oportunidades de negócio identificadas pelo atendente registrando compromisso em agenda para futuro contato.

4.5.27. Disponibilizar visualização das oportunidades de negócio cadastradas e suas classificações (nova oportunidade, em negociação etc.), buscando inclusive informações da plataforma de vendas existente na POUPEX.

4.5.28. Possibilitar consulta e visualização das metas de atendimento e histórico de metas para a gestão e acompanhamento.

4.5.29. Registrar automaticamente e disponibilizar consulta, inclusive através de *webservice* (API *Rest*), das interações dos clientes ou potenciais clientes (*leads*) identificados com *sites*, simuladores e demais recursos informativos/publicitários mantidos pela POUPEX.

4.5.30. Permitir ativação de réguas de relacionamento do módulo de marketing/automação a partir de tipos de registro de atendimento e histórico de interações de acordo com os parâmetros definidos pela POUPEX.

4.5.31. Apresentar os dados dos clientes e potenciais clientes em grupos de dados, tais como:

- dados cadastrais;
- dados pessoais;
- dados profissionais;
- bens e patrimônios;
- referências Pessoais/Comerciais;
- dados de contato;
- cadeias de relacionamentos;
- características especiais;
- autorizações;
- dados operacionais (operações ativas e liquidadas; datas de aquisição etc.);
- dados de restrição - (verificação de impedimentos para contratação de produtos e serviços oferecidos nas Instituições);
- histórico de interações;
- histórico de atendimentos; e
- dados de potenciais clientes (*prospects e leads*).

4.5.32. Identificar padrões de comportamento de consumo, agrupando os perfis e disponibilizando sugestão de ofertas de produtos (ofertas preditivas) e preferência de contato no *cockpit* de atendimento.

4.5.33. Permitir oferta de oportunidades para os clientes, tais como renovação de contrato, produtos, atualização cadastral etc., a partir de fluxos e regras configuradas, levando em

consideração dados mantidos na solução e na POUPEX.

4.5.34. Automatizar a identificação dos perfis dos clientes e potenciais clientes nos aplicativos Facebook, Instagram, LinkedIn e Twitter no momento do cadastro dos contatos na solução CRM.

4.5.35. Permitir geração de alertas em tempo real, para os usuários, informando, por exemplo, quando um possível cliente está acessando alguma informação sobre os serviços, quando da adição de novas informações em consultas de serviços já contratados.

4.5.36. Permitir consulta e análise em tempo real por meio de *dashboards* com gráficos interativos (*drilldown*) as informações transacionais armazenadas na base de dados da solução, e eventualmente outras fontes de dados; para informações armazenadas em outra plataforma ou sistema, deve permitir interface de leitura e escrita, com os recursos tecnológicos existentes nas instituições, de modo a permitir a composição dos *dashboards*.

4.5.37. Possibilitar consulta dos dados mantidos na solução CRM, visando elaboração de relatórios na solução interna de *Business Intelligence* (BI).

#### **4.6. Automação e Marketing**

4.6.1. Permitir rastreamento do resultado das campanhas da POUPEX (Exemplo: e-mail marketing, formulários, *landing pages* etc.), identificando as interações realizadas pelos clientes.

4.6.2. Permitir criação e configuração de páginas de serviços/produtos em formato de sites, *landing pages* e *hotsites*, que incluam imagens, vídeos, informações textuais sobre a oferta.

4.6.3. Permitir criação e publicação na internet de formulários de pré-cadastro de clientes e potenciais clientes.

4.6.4. Permitir criação de formulários (Exemplo: Cadastro, Cotações, Simulações, Ofertas etc.) para envio ao cliente por diferentes canais, tais como e-mail e What's App.

4.6.5. Disponibilizar interface que permita a classificação de clientes em grupos específicos para que sejam utilizados em ações de marketing.

4.6.6. Permitir configuração dos formulários de pré-cadastro de clientes e potenciais clientes com definição dos campos de coleta das informações cadastrais.

4.6.7. Disponibilizar funcionalidade, inclusive através de *Webservice* (API *Rest*), para criação, configuração (ex. seleção de *templates*, definição de público-alvo) e agendamento de campanhas de comunicação permitindo a utilização de diferentes canais (tais como e-mail marketing, SMS, WhatsApp etc.)

4.6.8. Permitir criação de modelos de e-mail (*templates*) de forma intuitiva, através da própria solução CRM.

4.6.9. Permitir carregamento (*upload*), utilização e configuração de modelos de e-mail (*templates*) na solução CRM.

4.6.10. Permitir edição do conteúdo do e-mail, suportando *hiperlinks*, texto (HTML) e imagens.

4.6.11. Permitir anexar documentos aos e-mails.

4.6.12. Permitir que os usuários tenham a possibilidade de criar suas próprias campanhas (de qualquer canal).

4.6.13. Permitir interface de consulta personalizável para visualizar performance de campanhas de marketing, tais como:

- E-mail - Rastrear envios, recebimentos, abertura, interação com a peça e conversão para objetivo da campanha.
- SMS – Rastrear abertura e conversão para objetivo da campanha.
- Redes Sociais – Integração das campanhas realizadas nas Redes Sociais da Instituições com a solução.

4.6.14. Permitir enriquecimento do cadastro dos clientes, retendo informações de interações nas redes sociais.

4.6.15. Permitir integração com redes sociais para comunicação com os clientes por meio da solução CRM.

4.6.16. Permitir definição de regras para envio de mensagens de texto para os usuários.

4.6.17. Permitir criação de segmentos de público-alvo, para utilização nas ações de comunicação (campanhas e pesquisas), de uso imediato e/ou salvo para uso posterior, com base em filtros relacionados a informações cadastrais.

4.6.18. Disponibilizar na página do cliente (*cockpit* - Visão 360°), no módulo atendimento, as ações de automação e marketing.

4.6.19. Considerar as preferências indicadas pelos clientes em relação aos canais de atendimento disponíveis, para segmentação de bases de campanhas utilizadas nas ações de marketing da POUPEX.

**4.7. Implantação**

4.7.1. Disponibilizar ambiente de homologação (não produção) para que seja possível desenvolvimentos, testes e homologações nas fases de implantação e posteriores processos de análise e validação de melhorias e correção de incidentes.

4.7.2. A fase de implantação deverá ser realizada de forma presencial na sede da POUPEX, com cronogramas a serem definidos entre as equipes envolvidas, registrando as evoluções, buscando afinamento das ações, otimizando processos e o sincronismo entre CONTRATADA e POUPEX.

4.7.3. As 500 licenças serão disponibilizadas / cobradas da seguinte forma:

LICENÇAS	DISPONIBILIZAÇÃO / COBRANÇA	VIGÊNCIA
20	Durante a fase de implantação	Durante a fase de implantação + 12 meses
480	Pós-implantação	12 meses após fim da fase de implantação

4.7.4. As parametrizações / configurações necessárias à efetiva entrada em produção de todos os requisitos previstos, devem ser por meio da utilização de plataforma de desenvolvimento integrada do fabricante da solução.

**4.8. Integrações**

4.8.1. Acessar as informações de clientes ou potenciais clientes e demais informações existentes na POUPEX através de requisições *webservice* – considerando o *mínimo de 100 mil consultas/dia* (API Rest e SOAP) disponibilizadas para a utilização da solução de CRM.

4.8.2. Consultar, apresentar e manter os atributos de dados de clientes existentes nas bases (aproximadamente 200 campos) através das APIs (aproximadamente 50 no protocolo Rest e/ou SOAP), disponibilizadas para consumo dessas informações.

4.8.3. Possibilitar que na apresentação da Visão 360° do cliente a leitura para apresentação das informações existentes na POUPEX sejam consumidas através das integrações (*webservice* - API Rest)

de forma simultânea para que o tempo de visualização das informações seja otimizado.

4.8.4. Possibilitar que na página de dados dos clientes (Visão 360°) possa ser realizada a atualização da base da POUPEX por meio das integrações (*webservice* - API Rest).

4.8.5. Registrar automaticamente e disponibilizar consulta, inclusive através de *webservice* (API Rest), das interações dos clientes ou potenciais clientes (*leads*) identificados com sites, simuladores e demais recursos informativos/publicitários mantidos pela POUPEX.

4.8.6. Disponibilizar através de *WebService* (API Rest) as ofertas/opportunidades sugeridas pela solução para utilização nas plataformas existentes nas instituições promovendo a “omnicanalidade” (ex. App; Internet Banking etc.)

4.8.7. Gerenciar todas as informações e as interações dos clientes relacionadas a uma venda através de integração com a plataforma de vendas existentes nas instituições, em um único lugar.

4.8.8. Permitir interação com o cliente pelo *WhatsApp*, criando ticket específico para o registro de atendimento, por meio de integração com a API do Facebook.

4.8.9. Possibilitar através de *WebService* (API Rest) que os atendimentos realizados em outras plataformas existentes na POUPEX sejam mantidos no histórico do cliente existente na solução.

4.8.10. Possibilitar que todos os dados referentes aos atendimentos realizados na solução CRM sejam exportados para consumo da POUPEX.

4.8.11. Permitir que as mensagens sejam personalizadas, de acordo com informações contidas nas bases de dados disponíveis nas Instituições acessíveis por *WebService* (API Rest).

4.8.12. Permitir criação e ativação, de maneira intuitiva, de réguas de relacionamento, por gatilhos parametrizáveis na solução, também por *webservice* (API Rest), em diferentes canais (Ex: e-mail marketing, SMS, *WhatsApp*, App e Internet Banking entre outros).

4.8.13. Permitir integração com o sistema de telefonia utilizado pela POUPEX para viabilizar o início do atendimento telefônico, através de *webservice* (API Rest).

### **4.9. Capacitação**

4.9.1. A capacitação das equipes da POUPEX deverá ocorrer até o final da fase de implantação, conforme tabela abaixo, ou seja, de forma presencial para um grupo e remota para outro.

4.9.2. Disponibilizar ao final da capacitação o material utilizado.

4.9.3. Disponibilizar, permanentemente na solução, material interativo atualizado de como utilizar corretamente a solução.

4.9.4. A capacitação deverá ocorrer em ambiente de homologação de acordo com os perfis, conforme estimativa constante no quadro abaixo.

4.9.5. A capacitação das turmas deverá ocorrer preferencialmente de forma separada (assíncrona), a ser definido pela POUPEX.

4.9.6. A capacitação de cada turma não deverá exceder o período máximo 3 horas consecutivas, sendo as jornadas de capacitação diluídas em dias distintos.

4.9.7. Deverá ser disponibilizado material (exemplo: trilhas de conhecimento, tutoriais, vídeos etc.) para capacitação posterior da POUPEX.

CAPACITAÇÃO CRM				
DESCRIÇÃO DO PERFIL	PESSOAS	TURMAS	HRS TURMA	HRS TOTAL
<b>1) PRESENCIAL</b>				
Administradores	15	1	6	6
Atendentes de pontos físicos (BSB)	39	2	6	12
Atendentes telefônico e digital	70	3	6	18
Atendentes de Cobrança e recuperação de crédito	63	2	6	12
<b>TOTAL PRESENCIAL</b>	<b>187</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>48</b>
<b>2) REMOTO</b>				
Gestores de Atendimento	90	6	4	24
Atendentes de pontos físicos (demais cidades)	201	10	6	60
<b>TOTAL REMOTO</b>	<b>291</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>84</b>

**4.10. Operação Assistida**

4.10.1. A operação assistida deverá ocorrer na modalidade presencial, durante 30 (trinta) dias úteis e em horário comercial (8h às 18h), após a solução ser disponibilizada em ambiente de produção.

**4.11. Customização e/ou desenvolvimento sob demanda**

4.11.1. A PROPONENTE deverá informar o valor de homem/hora na sua proposta comercial, para futuras solicitações de customização e/ou desenvolvimento por parte da POUPEX.

4.11.2. Na hipótese de haver necessidade de customização e/ou desenvolvimento, a POUPEX solicitará orçamento prévio da CONTRATADA, contendo descrição do quantitativo necessário para atender a demanda.

4.11.3. O orçamento prévio a ser apresentado pela CONTRATADA deverá:

- 4.11.3.1. ter como base o valor de homem/hora, apresentado na proposta comercial utilizada na assinatura do contrato;
- 4.11.3.2. ser apresentado em até 10 dias corridos após formalização do pedido por parte da POUPEX; e
- 4.11.3.3. passar pela análise e aprovação prévia por parte da POUPEX.

4.11.4. A contratação da customização e/ou desenvolvimento supracitados ocorrerá mediante a assinatura de termo aditivo.

**4.12. Suporte Técnico**

4.12.1. O suporte técnico da solução deverá ser realizado na modalidade 8 x 5 x NBD (próximo dia útil).

4.12.2. A CONTRATADA será acionada pela POUPEX por meio de sistema de gerenciamento de chamados provido pela CONTRATADA e disponibilizado acesso para a POUPEX, em que cada chamado deverá conter informações sobre classificação (funcionalidade, módulos etc.), criticidade, descrição detalhada da situação reportada, prazo de solução, dentre outras informações pertinentes.

4.12.3. A POUPEX também acionará a CONTRATADA através de *e-mails* ou ligações telefônicas, sendo que, nestes casos, a CONTRATADA deverá registrar o chamado no sistema de gerenciamento

de chamados e enviá-lo a POUPEX para controle e acompanhamento.

4.12.4. Um chamado só poderá ser considerado completamente concluído quando ele for aceito e aprovado pela POUPEX responsável pela sua abertura.

4.12.5. Disponibilizar, quando solicitado pela POUPEX, relatório de atendimentos e chamados, registrados no sistema de gerenciamento de chamados mencionado no item 4.12.2.

4.12.6. Enfatiza-se que os atendimentos que exigirem manutenção que importe riscos ao sistema ou aos processos de negócio relacionados deverão ser executados fora do horário comercial, mediante agendamento e autorização prévia da POUPEX.

**4.13. Demais Requisitos**

4.14.1. Possuir *datacenter* em países onde o Banco Central do Brasil já possui convênio: [https://www.bcb.gov.br/acesoinformacao/legado?url=https:%2F%2Fwww.bcb.gov.br%2Ffis%2Fsu\\_pervisao%2Fmemsupervisao.asp%3Fidpai%3DSUPERVISAOSFN](https://www.bcb.gov.br/acesoinformacao/legado?url=https:%2F%2Fwww.bcb.gov.br%2Ffis%2Fsu_pervisao%2Fmemsupervisao.asp%3Fidpai%3DSUPERVISAOSFN)

4.14.2. Garantir que todos os servidores dos datacenters operem com o relógio sincronizado com os servidores de tempo oficiais do governo.

4.14.3. Atender as exigências previstas na Resolução CMN n.º 4.893 de 26 de fevereiro de 2021, que dispõe sobre a política de segurança cibernética e sobre os requisitos para a contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem a serem observados pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

4.14.4. Atender as exigências previstas na Circular BACEN n.º 3.978 – (PLD/FT), que dispõe sobre a política, os procedimentos e os controles internos a serem adotados pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil visando à prevenção da utilização do sistema financeiro para a prática dos crimes de "lavagem" ou ocultação de bens, direitos e valores, de que trata a Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998, e de financiamento do terrorismo, previsto na Lei nº 13.260, de 16 de março de 2016.

4.14.5. Atender as exigências previstas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD nº 13.709/2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais por pessoas físicas ou empresas e organizações públicas, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade, privacidade e proteção de dados pessoais.

4.14.6. Disponibilizar acesso a todos dados da POUPEX armazenados na solução, permitindo consulta e exportação em formato padrão de mercado, tais como CSV, TXT, XML e JSON.

**5 – DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE**

Nº	Descrição
1	A CONTRATANTE deverá fornecer a infraestrutura, os dados e as informações necessárias para a implantação e parametrização da solução, além da equipe técnica para acompanhamento das atividades, devendo garantir o sigilo das informações.
2	Receber a solução fornecida pela CONTRATADA, desde que em conformidade com a Especificação Técnica, emitindo o TERMO DE RECEBIMENTO dos serviços.
3	Disponibilizar os acessos necessários às informações das Instituições, desde que atenda os critérios de segurança estipulados pela CONTRATANTE.
4	Disponibilizar para a CONTRATADA a base cadastral da CONTRATANTE e suas atualizações para utilização na solução.
5	Cumprir todas as normas e condições do Instrumento Contratual.

6	Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, na forma convencionada, dentro do prazo previsto, desde que atendidas às formalidades necessárias.
7	Aplicar as penalidades previstas para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais ou quando não acatada a justificativa apresentada pela CONTRATADA.
8	Compartilhar com a CONTRATADA as premissas, restrições e demais detalhes técnicos relevantes acerca dos sistemas utilizados na CONTRATANTE.
9	Nomear Gestor do Contrato e Fiscal(is) Técnico(s), Administrativo(s) e setorial(s) do contrato visando garantir a eficácia na execução dos serviços contratados, devendo estes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posicionar e repassar as ocorrências aos níveis hierárquicos competentes;</li> <li>• Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos;</li> <li>• Anotar em registro próprio as falhas detectadas e exigir as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato;</li> <li>• Conferir os serviços prestados e atestar os documentos fiscais pertinentes, podendo suspender qualquer procedimento que não esteja em acordo com os termos contratuais;</li> <li>• Informar a CONTRATADA de atos que possam interferir direta ou indiretamente nos serviços prestados, adotando todas as providências necessárias e tratando os desvios; e</li> <li>• Notificar formalmente qualquer anormalidade ocorrida na execução dos serviços pela CONTRATADA, bem como quanto as ocorrências relativas ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para a CONTRATANTE.</li> </ul>

**6 – DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

Nº	Descrição
1	Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária
2	Comunicar à CONTRATANTE, por escrito e em tempo hábil, qualquer dificuldade que esteja impedindo a execução do objeto, prestando os esclarecimentos necessários.
3	A CONTRATADA deverá auxiliar a equipe técnica da CONTRATANTE, da melhor forma possível, para que esta possa implementar o plano de ação a fim de que o objetivo de implantação da solução seja atendido com sucesso
4	A CONTRATADA não poderá realizar instalação de <i>software</i> , alteração de configuração ou correção de erros dos ambientes computacionais preexistentes, assim como de qualquer outra infraestrutura da CONTRATANTE.
5	Indicar representante junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do instrumento contratual.
6	Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do gestor/fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual.
7	Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.
8	Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.

9	Manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de contratação.
10	Responsabilizar-se por toda e qualquer conduta de seus profissionais, seja durante o processo de implantação, bem como durante todas as atividades relativas à execução do objeto do contrato.
11	Manter a confidencialidade dos dados, informações e documentos aos quais venha a ter acesso em decorrência da prestação dos serviços contratados, sendo esta obrigação extensiva a seus sócios, diretores, mandatários, assim como todos os empregados envolvidos na contratação.
12	<p>Estar em conformidade com a Lei nº. 13.709 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, além de atender e observar as seguintes exigências:</p> <p>a) De acordo com a referida Lei, a CONTRATADA é classificada como operador, em razão da prestação de serviço do processo de análise e validação de dados;</p> <p>b) a finalidade para uso do(s) dado(s) é definida pela CONTRATANTE, classificada como controlador;</p> <p>c) a CONTRATADA não tem autorização para tratamento do(s) dado(s) para outros fins que não sejam estritamente aqueles previstos em contrato (serviço de processo de análise e validação de dados);</p> <p>d) Disponibilizar sempre que solicitado relatórios personalizáveis sobre a finalidade do uso dos dados e seus tratamentos mantidos na solução.</p> <p>e) Realizar quando solicitado pela CONTRATANTE o atendimento dos direitos do titular do dado (exclusão, anonimização etc.).</p>

**7 – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

**Rotinas de Execução**

<b>Prazos</b>	<b>Assinatura do instrumento contratual</b> – Em até 5 (cinco) dias úteis após a convocação da empresa vencedora.	
	<b>Implantação</b> – Após a assinatura do instrumento contratual, conforme estimativa abaixo:	
	<b>Nº</b>	<b>ENTREGAS</b>
	1	Apresentação de plano de implantação.
	2	Configuração, parametrização e personalização da solução.
	3	Integração da solução com o ecossistema tecnológico existente.
	4	Ajustes finais e homologação.
	5	Treinamento/capacitação conforme grupo/perfil de acesso.
6	Operação Assistida desde que a solução esteja em pleno funcionamento e atendendo aos requisitos constantes na especificação técnica, iniciada quando as fases anteriores forem entregues e homologadas pela CONTRATANTE.	
<b>PRAZO</b>		
5 dias corridos		
45 dias corridos		
90 dias corridos		
20 dias corridos		
20 dias corridos		
30 dias úteis		
<b>Observação:</b> os prazos dos itens 1 a 4, acima, poderão ser revistos após a reunião inicial entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA na apresentação do plano de implantação, limitado ao prazo máximo de 180 dias corridos.		

<b>Prazos</b>	<b>Entrega das licenças de implantação</b> – Em até 5 dias úteis após a apresentação do plano de implantação. São 20 licenças conforme item 4.7 – Implantação (subitem 4.7.3)		
	<b>Entrega das licenças de Atendimento/serviço</b> – Em até 5 dias úteis após a conclusão da implantação, ou seja, após os ajustes finais e homologação.		
	<b>Vigência das licenças de Atendimento/Serviço e Marketing/Automação</b> – Por 12 meses + tempo de implantação, a partir da disponibilização da solução em ambiente de produção, podendo ser prorrogado por igual(is) e sucessivo(s) período(s), mediante assinatura de Termo(s) Aditivo(s), até o limite de 60 (sessenta) meses, caso sejam preenchidos os requisitos abaixo enumerados de forma simultânea: <ul style="list-style-type: none"> <li>• os serviços tenham sido prestados regularmente;</li> <li>• a CONTRATADA não tenha sofrido qualquer punição de natureza pecuniária;</li> <li>• a CONTRATANTE ainda tenha interesse na realização do serviço;</li> <li>• o valor do instrumento contratual permaneça economicamente vantajoso para a CONTRATANTE; e</li> <li>• a CONTRATADA concorde com a prorrogação do instrumento contratual.</li> </ul>		
	<b>Disponibilização do pacote de Marketing/Automação</b> – Em até 5 dias úteis após a conclusão da implantação.		
<b>Horários</b>	Todas as atividades deverão ser realizadas no horário comercial (8h às 18h)		
<b>Locais de Entrega</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantação da solução: Avenida Duque de Caxias, S/Nº, Parte “A”, Setor Militar Urbano – SMU, Brasília/DF; e</li> <li>• Licenças e módulo de Marketing: Digital</li> </ul>		
<b>Mecanismos Formais de Comunicação entre a Contratada e a Administração</b>			
A comunicação formal deverá ser realizada através de sistema de gerenciamento de chamados, entre preposto da CONTRATADA e Gestor/Fiscal da CONTRATANTE ou por sistema de correio eletrônico.			
<b>Forma de Pagamento em Função dos Resultados</b>			
Os pagamentos referentes aos itens 1 e 2 (licenças dos módulos de atendimento/serviço) e de marketing/automação), constantes no item 3 – Descrição da Solução, serão efetuados mensalmente pela CONTRATANTE via transferência bancária, mediante atesto na Nota Fiscal/fatura, até o 10º (décimo) dia do mês subsequente ao da prestação do serviço, mediante atesto na Nota Fiscal/Fatura a ser apresentada com 10 (dez) dias do vencimento.			
Os pagamentos referentes aos itens 3, 5 e 6 (implantação da solução, configurações, integrações, personalização, capacitações e operação assistida), constantes no item 3 – Descrição da Solução, serão realizados mediante ao cumprimento das entregas e prazos constantes no item 7 – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO, conforme quadro abaixo, via transferência bancária, em até 10 (dez) dias úteis após a entrada da nota fiscal na Gerência de Compras e Contratos - GECOC, desde que o serviço tenha sido devidamente prestado e atestado.			
	<b>Nº</b>	<b>ENTREGAS</b>	<b>PERCENTUAL</b>
	1	Apresentação de plano de implantação.	5%
	2	Configuração, parametrização e personalização da solução.	15%
	3	Integração da solução com o ecossistema tecnológico existente.	25%
	4	Ajustes finais e homologação.	25%
	5	Treinamento/capacitação conforme grupo/perfil de acesso.	10%

6	Operação Assistida desde que a solução esteja em pleno funcionamento e atendendo aos requisitos da especificação técnica, iniciada quando as fases anteriores forem entregues e homologadas pela CONTRATANTE.	20%
---	---	-----

O pagamento será efetuado por conta corrente, cadastrada com o mesmo CNPJ constante da Nota Fiscal, sob o risco de devolução da referida Nota.

A nota fiscal juntamente com o arquivo XML somente serão recebidos no e-mail corporativo [pagamento.gecoc@poupex.com.br](mailto:pagamento.gecoc@poupex.com.br), até o dia 20 do mês de sua emissão, para que as retenções sejam processadas pela CONTRATANTE até o último dia útil do mesmo mês. Caso não seja possível à CONTRATADA encaminhar as referidas Notas Fiscais nesse prazo, essas deverão ser emitidas com data do 1º (primeiro) dia do mês subsequente.

## 8 – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

### Acompanhamento e fiscalização (incluindo a indicação de gestor e fiscais)

No momento da assinatura do instrumento contratual, a CONTRATADA indicará um representante que será responsável por acompanhar a execução do instrumento contratual atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

A existência e a atuação da fiscalização pela CONTRATANTE em nada restringem a responsabilidade, única, integral e exclusiva da CONTRATADA, no que concerne à execução do instrumento contratual;

No momento da assinatura do instrumento contratual, a CONTRATANTE indicará a equipe de fiscalização da Contratação, composta por:

- **Gestor do Contrato:** Christian de Moura Diehl
- **Fiscal Técnico:** Édion Alberto Torres
- **Fiscal Setorial:** Camila Merlin Pederiva Barasuol

### Acordo de Níveis de Serviço – ANS

#### 1. Acordo de Nível de Serviço para Chamados de Suporte Técnico

1.1. O ANS será na modalidade 8 x 5 x NBD (próximo dia útil) para resolução de incidentes e demandas, denominados chamados, de acordo com a severidade conforme a seguir:

SEVERIDADE	PRIORIDADE	TEMPO RESOLUÇÃO	HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	META MÍNIMA	FATOR DE REDUÇÃO DE CHAMADOS (FRC)	LIMITE
1	Urgente	4 horas	2ª à 6ª: 8h às 18h	99%	3% + 0,5% por hora adicional	7%
2	Alta	12 horas	2ª à 6ª: 8h às 18h	99%	2% + 0,5% por hora adicional	5%
3	Média	1 dia	2ª à 6ª: 8h às 18h	97%	0,8% + 0,1% por hora adicional	3%
4	Baixa	3 dias	2ª à 6ª: 8h às 18h	97%	0,5% + 0,01% por hora adicional	2%

1.2. A severidade dos chamados varia de 1 a 4, sendo 1 a mais crítica e 4 a menos crítica.

1.3. A severidade é descrita da seguinte forma em um rol não taxativo:

1.3.1. Severidade 1:

- i. Serviço crítico em ambiente de produção não está disponível;
- ii. Nenhuma solução de contingência disponível;
- iii. Leituras inconsistentes ou parciais dos dados capturados; e
- iv. Uma ou mais funcionalidades obrigatórias
- v. Falhas de segurança

1.3.2. Severidade 2:

- i. Uma ou mais funcionalidades desejáveis estarem severamente prejudicadas; e
- ii. O uso da ferramenta pode continuar de forma restrita, apesar da produtividade em longo prazo poder ser afetada.

1.3.3. Severidade 3:

- i. Uma ou mais funcionalidades não críticas não estão funcionando, existindo solução de contorno disponível;
- ii. Perda parcial, não crítica, de funcionalidade; e
- iii. Funcionamento de alguns componentes prejudicados, permitindo a continuidade de uso.

1.3.4. Severidade 4:

- i. Questões referentes à aparência do produto, incluindo erros na documentação;
- ii. Dúvidas quanto à configuração geral ou quanto ao uso do produto; e
- iii. Pedidos de melhorias.

1.4. A aferição da quantidade de horas adicionais mencionadas no Fator de Redução de Chamados (**FRC**) da tabela de ANS, será realizada a partir do relatório de atendimentos e chamados a ser entregue pela CONTRATADA, conforme previsto nos subitens 4.12.2 e 4.12.5 do item 4 – Especificação Técnica da Solução.

## 2. Acordo de Nível de Serviço para Nível de Disponibilidade do Sistema

2.1. O nível de disponibilidade do sistema para os usuários da CONTRATANTE será medido através do indicador “Nível de Disponibilidade Atingido” (**NDA**). O desempenho esperado para esse indicador será de 97%. O índice **NDA** será aferido mensalmente, conforme fórmula:

$$NDA (\%) = \frac{DT + IJ}{DP} * 100$$

Em que:

- **DT (Disponibilidade Total)** corresponde ao período total em que o sistema se manteve disponível para os usuários executarem os serviços de negócio da CONTRATANTE.
- **IJ (Indisponibilidade Justificada)** corresponde às indisponibilidades causadas por fatores fora da capacidade de gestão da CONTRATADA, como problemas de infraestrutura da CONTRATANTE. Este indicador também considera janelas de mudança

previamente acordadas entre CONTRATADA e CONTRATANTE, devidamente autorizadas pela CONTRATANTE, ou seja, períodos para aplicação de qualquer mudança no sistema ou na infraestrutura que o suporta, fora do horário comercial; e

- **DP (Disponibilidade Prevista)** corresponde ao período em que o sistema deve estar disponível para os usuários executarem os serviços de negócio da CONTRATANTE, considerando o período de 24 horas por dia e 7 dias por semana.

2.1.1. A medição da **DT** será composta por monitoramento realizado pela CONTRATANTE, podendo ser validada pela CONTRATADA a qualquer tempo.

2.1.2. O cálculo do **NDA** considera somente as indisponibilidades causadas por falhas na aplicação, no código, nas consultas ao banco de dados, nas integrações, nas customizações ou em qualquer item de sistema ou não, que estejam dentro da capacidade de gestão da CONTRATADA. É responsabilidade da CONTRATADA justificar os casos em que a indisponibilidade for causada por razões alheias à sua capacidade de gestão.

2.1.3. Ao final do período de medição, caso o **NDA** atingido pela CONTRATADA seja menor do que a meta de disponibilidade definida em 97% será aplicado o Fator de Redução de Disponibilidade (**FRD**) de 5% pelo não cumprimento dos ANS, acrescido de 1% por hora adicional em que houve indisponibilidade no sistema ou em seus processos de negócio, conforme fórmula:

$$\text{FRD} = 5\% + (1\% * \text{Quantidade de Horas de Indisponibilidade})$$

### 3. Valor Final de Faturamento

3.1. O Valor Final de Faturamento (**VFF**) será calculado a partir do resultado da soma dos Fatores de Redução de Chamado (**FRC**) e de Disponibilidade (**FRD**), deduzido do Valor do Contrato Original (**VCO**), conforme a fórmula:

$$\text{VFF} = \text{VCO} - ((\text{FRC} + \text{FRD}) * \text{VCO})$$

Em que:

- **VFF** é o valor final a ser faturado mensalmente pela CONTRATADA, após aplicação da soma dos fatores de redução.
- **VCO** é o valor do contrato original sem aplicação de nenhuma multa ou fator de redução, no caso específico, refere-se ao valor mensal a ser pago.
- **FRC** é o fator de redução mensurado a partir do cumprimento dos prazos de atendimento de chamados; e
- **FRD** é o fator de redução mensurado a partir do cumprimento do nível de disponibilidade atingido (**NDA**).

3.2. O Valor Final de Faturamento (**VFF**) só será pago pela CONTRATANTE após a entrega e validação das evidências relacionadas ao desempenho atingido pela CONTRATADA no período em questão.

Critério de aceitação – Métrica e periodicidade	
<b>Métrica 1</b>	
<b>Indicador de Qualidade</b>	Prazos das entregas previstas no item 7 – Modelo de Execução do Contrato.
<b>Mínimo aceitável</b>	100% dos prazos previstos no item 7 – Modelo de Execução do Contrato.
<b>Métrica</b>	Prazo das entregas igual ao previsto no cronograma do item 7 – Modelo de Execução do Contrato.
<b>Ferramentas</b>	Acompanhamento e validação dos representantes da CONTRATANTE, mediante relatório de acompanhamento apresentado pela CONTRATADA mensalmente.
<b>Periodicidade Aferição</b>	Conforme cronograma de entregas definido no item 7 – Modelo de Execução do Contrato.
<b>Métrica 2</b>	
<b>Indicador de Qualidade</b>	Nível de Disponibilidade Atingido – NDA da solução, previsto no item 8 – Modelo de Gestão do Contrato (Acordo de Níveis de Serviço – ANS).
<b>Mínimo aceitável</b>	97% de disponibilidade da solução
<b>Métrica</b>	Disponibilidade total da solução somada com a indisponibilidade justificada, dividida pela disponibilidade prevista da solução (fórmula definida no item 2.1 do item Acordo de Níveis de Serviço – ANS).
<b>Ferramentas</b>	Relatório de disponibilidade da solução.
<b>Periodicidade Aferição</b>	Mensal.
<b>Métrica 3</b>	
<b>Indicador de qualidade</b>	Acordo de Nível de Serviço (Suporte técnico da solução), previsto no item 8 – Modelo de Gestão do Contrato.
<b>Mínimo aceitável</b>	Critérios definidos no ANS
<b>Métrica</b>	Quantidade de chamados atendidos dentro do prazo estabelecido no ANS dividido pela quantidade total de chamados abertos, multiplicados por 100, conforme previsto no item 8 – Modelo de Gestão do Contrato (Acordo de Níveis de Serviço – ANS).
<b>Ferramentas</b>	Relatórios de atendimento e chamados.
<b>Periodicidade Aferição</b>	Mensal.
<b>Sanções</b>	
<p>1. Ficar impedida de contratar com a CONTRATANTE, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato e da aplicação de multa de até 30% (trinta por cento) sobre o valor total da contratação, a CONTRATADA que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1. apresentar documentação falsa;</li> <li>1.2. fraudar a execução do contrato;</li> <li>1.3. comportar-se de modo inidôneo;</li> <li>1.4. cometer fraude fiscal; ou</li> <li>1.5. fizer declaração falsa.</li> </ul>	

2. O não cumprimento, total ou parcial, das obrigações assumidas, na forma e nos prazos estabelecidos, sujeitará a CONTRATADA às seguintes penalidades:
  - 2.1. advertência, em casos de inexecução total ou parcial do contrato, conforme a gravidade;
  - 2.2. multa de:
    - a) 15% (quinze por cento) do valor mensal previsto, no caso de descumprimentos dos Acordos de Níveis de Serviço para Chamados de Suporte Técnico e Nível de Disponibilidade do Sistema que tenham ensejado desconto total igual ou superior a 7% (sete por cento) do valor de faturamento em três faturamentos no período de 6 meses;
    - b) 20% (vinte por cento) do valor do contrato, por inexecução parcial do objeto, exceto os casos de descumprimentos de Acordos de Níveis de Serviço para Chamados de Suporte Técnico e Nível de Disponibilidade do Sistema, sem prejuízo à eventual indenização suplementar, nos termos da segunda parte do parágrafo único do artigo 416 do Código Civil;
    - c) 30% (trinta por cento) do valor total do contrato, por inexecução total do objeto; e
    - d) 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia sobre o valor total do contrato, no caso da não correção de serviços que estejam em desacordo com o contrato e com a proposta técnica da CONTRATADA, imediatamente após a notificação da CONTRATANTE.
3. A inexecução total ou parcial do contrato, descumprimentos de condições contratuais ou ainda aplicação de mais de 3 (três) multas no período de vigência do contrato, podem ensejar rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação das multas contratuais.
4. As sanções previstas podem ser aplicadas cumulativamente e não têm caráter compensatório. Portanto, não isentam a CONTRATADA da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos.
5. Em todas as situações, independentemente da aplicação de multas, poderá ser aplicada a pena de advertência, caso a CONTRATANTE julgue mais conveniente em face das circunstâncias do caso específico.
6. As multas poderão ser aplicadas de forma progressiva com quaisquer das demais multas e/ou penalidades.
7. Não há necessidade de primeiro serem aplicadas penalidades mais brandas, podendo a POUPEX, dependendo do ocorrido, aplicar diretamente as penalidades mais graves.
8. As penalidades poderão ser relevadas, no todo ou em parte, a critério da CONTRATANTE, desde que justificado e comprovado que o inadimplemento decorreu de caso fortuito.
9. Serão relevados os atrasos, e as respectivas penalidades, que ocorrerem por responsabilidade da POUPEX ou que forem ocasionados por motivos força maior, por imposição legal e/ou outros fatores externos que impeçam a CONTRATADA de executar as tarefas previstas.
10. Sendo rescindido o presente contrato, o pagamento devido será proporcional às etapas cumpridas até a data da resolução.
11. Para se ressarcir de eventuais prejuízos causados pela CONTRATADA e cobrar o valor da(s) multa(s) porventura aplicada(s), a CONTRATANTE poderá descontar o valor do prejuízo e da multa do pagamento decorrente deste contrato, dos valores devidos à CONTRATADA.

- 12. Se o valor das faturas for insuficiente, fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial.
- 13. Caso o procedimento previsto no item anterior não baste para o pagamento do valor devido pela CONTRATADA, a CONTRATANTE poderá ajuizar a cobrança judicial e/ou a competente ação para reparação de danos, independentemente de prévia notificação (judicial ou extrajudicial) à CONTRATADA.
- 14. No processo de aplicação de penalidades, será sempre assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa.

**9 – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

ITENS	CENTRO DE CUSTO	CONTA CONTÁBIL
1 e 2	GECLI	8.1.7.390.010.400.001 – DESENVOLVIMENTO, LICENCA DE USO E MANUT. DE SISTEMA
3, 5 e 6	CODTI	8.1.7.390.010.400.001 – DESENVOLVIMENTO, LICENCA DE USO E MANUT. DE SISTEMA

**10 – CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

**ADJUDICAÇÃO DO OBJETO**  Preço global  Técnica e Preço  Por lote  Por item

**Documentação**

A empresa participante deverá encaminhar a seguinte documentação:

**1. Proposta técnica Comercial:**

- 1.1 Proposta de preços, contendo especificação completa da solução ofertada, com no mínimo o solicitado neste documento, além do cronograma de implantação, que deverá ser entregue em papel timbrado da empresa, devidamente assinada pelo responsável.
- 1.2 Dados da empresa (CNPJ, razão social e contato do responsável);
- 1.3 Valor unitário, valor total e unidade de medida (valores em reais);
- 1.4 Valor de implantação;
- 1.5 Declarar na Proposta comercial a concordância com a forma de faturamento estabelecido no item 7 - Modelo de Execução do Contrato, subitem Forma de Pagamento em Função dos Resultados;
- 1.6 Dados bancários da empresa (conta jurídica);
- 1.7 Data da proposta atualizada, com validade de pelo menos 60 (sessenta) dias corridos.
- 1.8 Incluir nos preços todos os custos e despesas que, direta ou indiretamente, que decorram das obrigações a serem, tais como e sem se limitar a: telefone, transporte, passagens e diárias, hospedagem, deslocamento, alimentação, salários, honorários, encargos sociais, trabalhistas, securitários, previdenciários e acidentários, lucro, taxa de administração e tributos, softwares, direitos autorais, licenças de uso e custos operacionais, constituindo a qualquer título, a única e completa remuneração pela adequada e perfeita execução dos serviços, de modo que nenhuma outra será devida.

**2. Declarações:**

**2.1 Declaração de menor** - Documento que comprove que a empresa não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesseis) anos, salvo menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII, do art. 7º da Constituição Federal, conforme modelo anexo.

**2.2 Declaração Auditoria e Plano de Continuidade de Negócio** - A CONTRATADA deverá declarar se é acompanhada por auditoria interna ou externa, se responsabilizando pela veracidade das informações prestadas, estando sujeita a sanções na forma da lei e sobre a existência de plano de continuidade de negócios, garantindo a prestação de serviços conforme estabelecido no item 3 - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO e 4 ESPECIFICAÇÃO DA SOLUÇÃO, se responsabilizando pela veracidade das informações prestadas, conforme modelo anexo.

**2.3 Declaração de atendimento quanto à especificação técnica** - Documento que comprove que a empresa atende aos requisitos e critérios estabelecidos na Especificação Técnica e aceita a Minuta de Contrato, conforme modelo anexo.

**2.4 Declaração que possui processo de gestão de mudança referente a inserções, alterações e exclusões de características da solução**, conforme modelo anexo.

### 3. Atestado de Capacidade Técnica

3.1 Para fins de qualificação técnica a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE atestado(s) de capacidade técnica, em seu nome (incluindo o CNPJ), emitidos por empresas com atuação no segmento bancário/financeiro que comprove(m) a prestação de serviços conforme descritos na especificação técnica, com data de emissão de até 12 (doze) meses da data da apresentação.

### 4. Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial

### 5. Demais exigências:

5.1 Documentação informando os critérios utilizados na contratação de serviços em nuvem; e  
5.2 Documentação informando os controles de segurança adotados referentes aos serviços em nuvem para assegurar a proteção e privacidade dos dados dos clientes.

### 6. Qualificação econômico-financeira

6.1. A boa situação financeira será verificada pelos índices resultantes da aplicação das fórmulas a seguir, com resultado superior a 1 (um), com base no balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta.

6.1.1 Liquidez Geral (LG):

$$LG = \frac{AC + ARLP}{PC + PNC}$$

Em que:

LG = Liquidez Geral

AC = Ativo Circulante

ARLP = Ativo Realizável a Longo Prazo

PC = Passivo Circulante

PNC = Passivo Não Circulante

## 6.1.2 Liquidez Corrente (LC):

$$LC = \frac{AC}{PC}$$

Em que:

LC = Liquidez Corrente

AC = Ativo Circulante

PC = Passivo Circulante

## 6.1.3 Solvência Geral (SG):

$$SG = \frac{AT}{PC + PLP}$$

Em que:

SG = Solvência Geral

AT = Ativo Total

PC = Passivo Circulante

PLP = Passivo Exigível a Longo Prazo

6.2 Excepcionalmente, no caso de empresa recém-constituída e que ainda não tenha encerrado seu primeiro exercício social, poderá ser apresentado no lugar do balanço patrimonial e demonstrações contábeis, o balancete ou qualquer outra demonstração contábil referente ao período compreendido entre o início de suas atividades e o mês anterior à data de apresentação dos documentos para participação nesta licitação. É obrigatório que a condição de empresa recém-constituída seja devidamente comprovada para aceitação da excepcionalidade ora citada.

6.3. Serão aceitos o balanço patrimonial e demonstrações contábeis assim apresentados para as sociedades:

- 6.3.1. **Anônimas:** cópia da publicação em Diário Oficial ou em jornal de grande circulação, devidamente autenticada na Junta Comercial ou em Ofício de Registro de Títulos e Documentos Civis das Pessoas Jurídicas da sede ou domicílio da proponente; e
- 6.3.2. **Por cotas de responsabilidade limitada:** por fotocópia autenticada em Ofício de Notas e Protestos, do Livro Diário, inclusive com termos de abertura e de encerramento, devidamente registrado na Junta Comercial da sede ou em Ofício de Registro de Títulos e Documentos Civis das Pessoas Jurídicas da sede ou domicílio da proponente; ou por Balanço e Demonstrações Contábeis devidamente autenticados na Junta Comercial ou em Ofício de Registro de Títulos e Documentos Civis das Pessoas Jurídicas da sede ou domicílio da proponente; e
- 6.3.3. **Sujeitas à Legislação do Simples:** por fotocópia autenticada em Ofício de Notas e Protestos, do livro diário, inclusive com termos de abertura e de encerramento, devidamente registrado na Junta Comercial da sede ou em Ofício de Registro de Títulos e Documentos Civis das Pessoas Jurídicas da sede ou domicílio da proponente; ou por Balanço e Demonstrações Contábeis devidamente

autenticados na Junta Comercial ou em Ofício de Registro de Títulos e Documentos Civis das Pessoas Jurídicas da sede ou domicílio da proponente.

#### 6.4. Participação SPE ou de consórcio

6.4.1. Em caso de participação na modalidade de SPE (Sociedade de Propósito Específico) ou consórcio deverão ser apresentados os seguintes documentos:

6.4.1.1. comprovação de compromisso público ou particular de constituição de consórcio, subscrito pelos consorciados; e

6.4.1.2. indicação da empresa líder do consórcio, que será responsável por sua representação perante a POUPEX;

6.4.2. Será admitida, para efeito de habilitação técnica, do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, do somatório dos valores de cada consorciado;

6.4.3. Fica impedida de a empresa consorciada participar, no mesmo processo de compra, de mais de um consórcio ou de forma isolada;

6.4.4. os integrantes são responsáveis solidariamente pelos atos praticados em consórcio, tanto na fase de cotação quanto na de execução do contrato.

6.4.5. Deverão ser considerados:

6.4.5.1. acréscimo de 10% (dez por cento) sobre o valor exigido de patrimônio líquido para cada participante individual na habilitação econômico-financeira;

6.4.5.2. o vencedor é obrigado a promover, antes da celebração do contrato, a constituição e o registro do consórcio.

6.4.5.3. a substituição de consorciado deverá ser expressamente autorizada pela CONTRATANTE e condicionada à comprovação de que a nova empresa do consórcio possui, no mínimo, os mesmos quantitativos para efeito de habilitação técnica e os mesmos valores para efeito de qualificação econômico-financeira apresentados pela empresa substituída para fins de habilitação do consórcio no processo de compra que originou o contrato.

6.4.5.4. em caso de apresentação de atestado de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte, se o atestado ou o contrato de constituição do consórcio não identificar a atividade desempenhada por cada consorciado individualmente, serão adotados os seguintes critérios na avaliação de sua qualificação técnica:

6.4.5.4.1. caso o atestado tenha sido emitido em favor de consórcio homogêneo, as experiências atestadas deverão ser reconhecidas para cada empresa consorciada na proporção quantitativa de sua participação no consórcio; e

6.4.5.4.2. caso o atestado tenha sido emitido em favor de consórcio heterogêneo, as experiências atestadas

deverão ser reconhecidas para cada consorciado de acordo com os respectivos campos de atuação.

6.4.5.5. para fins de comprovação do percentual de participação do consorciado, caso este não conste expressamente do atestado ou da certidão, deverá ser juntada ao atestado ou à certidão cópia do instrumento de constituição do consórcio.

**Caso a POUPEX considere necessário, poderá solicitar esclarecimentos e/ou documentos adicionais.**

**Critério de Julgamento**

Critérios	Justificativa
Menor preço, desde que atenda à especificação técnica	Buscar a proposta mais vantajosa para a POUPEX, por meio do atendimento dos critérios definidos neste instrumento.

**Declaração de Processo de Gestão de Mudança**

A \_\_\_\_\_(razão social – nome fantasia)\_\_\_\_\_,  
sediada no endereço\_\_\_\_\_, CEP\_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ n.º\_\_\_\_\_, (IE  
ou IMou CF/DF)\_\_\_\_\_, neste ato, representada por seu (sua)\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_(cargo),conforme (documento - contrato social, procuração),  
Sr.(a) (nome completo)  
\_\_\_\_\_, CPF n.º\_\_\_\_\_, da CI n.º (número e órgão emissor)  
\_\_\_\_\_,(nacionalidade)\_\_\_\_\_, (estado civil)\_\_\_\_\_, (profissão)  
\_\_\_\_\_,residente e domiciliado (a) em\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, DECLARA que possui processo de gestão de mudança referente a inserções,  
alterações e exclusões de características da solução.

Brasília-DF, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de  
2022.

\_\_\_\_\_  
Carimbo, nome e assinatura do Diretor ou representante legal da empresa  
Cédula de Identidade (número e órgão  
expedidor)CPF/MF (número) e carimbo

**Declaração de Atendimento quanto à Especificação Técnica**

A \_\_\_\_\_ (razão social – nome fantasia) \_\_\_\_\_,  
sediada no endereço \_\_\_\_\_, CEP \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ n.º \_\_\_\_\_, (IE  
ou IMou CF/DF) \_\_\_\_\_, neste ato, representada por seu (sua) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (cargo), conforme (documento - contrato social, procuração),  
Sr.(a) (nome completo)  
\_\_\_\_\_, CPF n.º \_\_\_\_\_, da CI n.º \_\_\_\_\_ (número e órgão emissor)  
\_\_\_\_\_, (nacionalidade) \_\_\_\_\_, (estado civil) \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ (profissão)  
\_\_\_\_\_, residente e domiciliado (a) em \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, DECLARA que atende a Especificação Técnica referente à solução de  
gerenciamento de relacionamento com o cliente (*Customer Relationship Management –*  
CRM), módulos de Atendimento/Serviço e Marketing/Automação com licenças na  
modalidade de subscrição, hospedagem em *Software as a Service (SaaS)*, bem como ACEITA a  
minuta de contrato anexa à referida especificação técnica.

Brasília-DF, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de  
2022.

\_\_\_\_\_  
Carimbo, nome e assinatura do Diretor ou representante legal da empresa

Cédula de Identidade (número e órgão  
expedidor) CPF/MF (número) e carimbo

Papel Timbrado da Empresa

**Declaração de Menor**

\_\_\_\_\_ (Razão Social), inscrita no CNPJ nº. \_\_\_\_\_, declara que não empregar menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII, do art. 7º da Constituição Federal.

Brasília, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.

---

Carimbo, nome e assinatura do Diretor ou representante legal da empresa  
Cédula de Identidade (número e órgão expedidor) CPF/MF (número) e carimbo

**Declaração Auditoria e Plano de Continuidade de Negócio**

A \_\_\_\_\_ (razão social – nome fantasia) \_\_\_\_\_, sediada no endereço \_\_\_\_\_, CEP \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ n.º \_\_\_\_\_, (IE ou IM ou CF/DF) \_\_\_\_\_, neste ato, representada por seu (sua) \_\_\_\_\_ (cargo), conforme (documento - contrato social, procuração), Sr.(a) (nome completo) \_\_\_\_\_, CPF n.º \_\_\_\_\_, da CI n.º \_\_\_\_\_ (número e órgão emissor) \_\_\_\_\_, (nacionalidade) \_\_\_\_\_, (estado civil) \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ (profissão) \_\_\_\_\_, residente e domiciliado (a) em \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, DECLARA que possui:

- ( ) acompanhamento de auditoria interna;
- ( ) acompanhamento de auditoria externa, empresa \_\_\_\_\_
- ( ) plano de continuidade de negócios, garantindo a prestação de serviços.

Brasília-DF, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.

\_\_\_\_\_  
 Carimbo, nome e assinatura do Diretor ou representante legal da empresa  
 Cédula de Identidade (número e órgão expedidor) CPF/MF (número) e carimbo

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº \_\_\_\_/2022 - POUPEX

**CONTRATO DE CESSÃO DE DIREITO DE USO DOS MÓDULOS DE SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE FIRMADO ENTRE A POUPEX E A \_\_\_\_\_.**

A **ASSOCIAÇÃO DE POUPANÇA E EMPRÉSTIMO - POUPEX**, sediada nesta Capital, na Av. Duque de Caxias s/n.º, Parte A, Setor Militar Urbano - SMU, CEP 70630-902, inscrita no CNPJ n.º 00.655.522/0001-21, (IE ou IM ou CF/DF) \_\_\_\_\_, neste ato, representada por seu (sua) (cargo) \_\_\_\_\_, na forma autorizada por (documento) \_\_\_\_\_, Sr.(a) (nome completo) \_\_\_\_\_, CPF n.º \_\_\_\_\_, CI n.º (número e órgão emissor) \_\_\_\_\_, (nacionalidade) \_\_\_\_\_, (estado civil) \_\_\_\_\_, (profissão) \_\_\_\_\_, residente e domiciliado(a) em \_\_\_\_\_, doravante denominada **CONTRATANTE**, e a (razão social – nome fantasia) \_\_\_\_\_, sediada no endereço \_\_\_\_\_, CEP \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ n.º \_\_\_\_\_, (IE ou IM ou CF/DF) \_\_\_\_\_, neste ato, representada por seu (sua) \_\_\_\_\_ (cargo), conforme (documento - contrato social, procuração) \_\_\_\_\_, Sr.(a) (nome completo) \_\_\_\_\_, CPF n.º \_\_\_\_\_, da CI n.º (número e órgão emissor) \_\_\_\_\_, (nacionalidade) \_\_\_\_\_, (estado civil) \_\_\_\_\_, (profissão) \_\_\_\_\_, residente e domiciliado (a) em \_\_\_\_\_, doravante denominada **CONTRATADA**, têm justo e avençado o presente contrato de prestação de serviços, conforme Especificações Técnicas da Solução de TI, de \_\_/\_\_/\_\_ e Proposta Técnica Comercial de \_\_/\_\_/\_\_, parte integrante deste instrumento, regido pelas cláusulas seguintes e pelas normas de Direito Privado.

**1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO**

1.1. O presente contrato tem por objeto a cessão de direito de uso de solução de gerenciamento de relacionamento com o cliente (*Customer Relationship Management – CRM*), que contempla o conjunto de práticas, estratégias de negócios e tecnologias, visando rastrear as informações, preferências e hábitos dos clientes e potenciais clientes da CONTRATANTE, bem como facilitar a gestão dos processos de atendimento, gerando uma visão 360°, na modalidade de subscrição, com hospedagem no modelo *SaaS (Software as a Service)*, contemplando implantação, configuração, suporte técnico especializado e continuado, customização, licenças, operação assistida e capacitação, conforme o quadro a seguir:

Nº	Bem/Serviço	Quantidade
1	Licenças no modelo de subscrição para Módulo de Atendimento/Serviço (incluindo a utilização do módulo e do suporte técnico da solução).	500
2	Módulo de Marketing/Automação com 10 (dez) licenças (incluindo suporte técnico da solução).	1
3	Serviço de Implantação dos módulos (solução completa), incluindo configurações, integrações, customizações e capacitações.	1
4	Operação assistida em dias úteis.	30 dias

1.1.1. A solução também deve conectar, capturar e automatizar as formas de comunicação, gerando *insights* (percepções), realizando a expansão e personalização das bases de clientes da CONTRATANTE.

**2. CLÁUSULA SEGUNDA – CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

2.1. A disponibilidade da solução será na modalidade 24 x 7 x 365.

2.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar ambiente de homologação (não produção) para que seja possível desenvolvimentos, testes e homologações nas fases de implantação e posteriores processos de análise e validação de melhorias e correção de incidentes.

2.3. A fase de implantação deverá ser realizada de forma presencial na sede da CONTRATANTE, com cronograma definido entre as equipes envolvidas, de segunda a sexta-feira (excluídos feriados, nacionais e/ou locais), das \_\_\_\_h às \_\_\_\_h, e das \_\_\_\_h às \_\_\_\_h, na sede da CONTRATANTE, localizada na Avenida Duque de Caxias s/nº, Parte A, Setor Militar Urbano (SMU), Brasília/DF.

2.4. As 500 licenças serão disponibilizadas / cobradas pela CONTRATADA da seguinte forma:

LICENÇAS	DISPONIBILIZAÇÃO / COBRANÇA	VIGÊNCIA
20	Durante a fase de implantação	Durante a fase de implantação + 12 meses
480	Pós-implantação	12 meses após fim da fase de implantação

2.5. As parametrizações / configurações necessárias à efetiva entrada em produção de todos os requisitos previstos, devem ser por meio da utilização de plataforma de desenvolvimento integrada do fabricante da solução.

2.6. A capacitação das equipes da CONTRATADA deverá ocorrer até o final da fase de implantação, conforme tabela abaixo, ou seja, de forma presencial para um grupo e remota para outro.

2.7. Ao final da capacitação, a CONTRATADA deverá disponibilizar o material utilizado (exemplo: trilhas de conhecimento, tutoriais, vídeos etc.) para capacitação posterior da CONTRATANTE.

2.8. Também, deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA, permanentemente na solução, material interativo atualizado de como utilizar corretamente a solução.

2.9. A capacitação deverá ocorrer em ambiente de homologação de acordo com os perfis, conforme estimativa constante no quadro abaixo:

CAPACITAÇÃO CRM				
DESCRIÇÃO DO PERFIL	PESSOAS	TURMAS	HRS TURMA	HRS TOTAL
<b>3) PRESENCIAL</b>				
Administradores	15	1	6	6
Atendentes de pontos físicos (BSB)	39	2	6	12
Atendentes telefônico e digital	70	3	6	18
Atendentes de Cobrança e recuperação de crédito	63	2	6	12
<b>TOTAL PRESENCIAL</b>	<b>187</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>48</b>
<b>4) REMOTO</b>				
Gestores de Atendimento	90	6	4	24
Atendentes de pontos físicos (demais cidades)	201	10	6	60
<b>TOTAL REMOTO</b>	<b>291</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>84</b>

- 2.10. A capacitação das turmas deverá ocorrer preferencialmente de forma separada (assíncrona), de acordo com calendário a ser definido entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA antes do seu início.
- 2.11. A capacitação de cada turma não deverá exceder o período máximo 3 horas consecutivas, sendo as jornadas de capacitação diluídas em dias distintos.
- 2.12. A operação assistida deverá ocorrer na modalidade presencial, durante 30 (trinta) dias úteis e em horário comercial (8h às 18h), após a solução ser disponibilizada em ambiente de produção.
- 2.13. Na hipótese de haver necessidade de customização e/ou desenvolvimento, a CONTRATANTE solicitará orçamento prévio da CONTRATADA, contendo descrição do quantitativo necessário para atender a demanda.
- 2.14. O orçamento prévio a ser apresentado pela CONTRATADA deverá:
  - 2.14.1.1. ter como base o valor de homem/hora, constante deste Instrumento;
  - 2.14.1.2. ser apresentado em até 10 dias corridos após formalização do pedido por parte da CONTRATANTE; e
  - 2.14.1.3. passar pela análise e aprovação prévia por parte da CONTRATANTE.
- 2.15. A contratação da customização e/ou desenvolvimento supracitados ocorrerá mediante a assinatura de termo aditivo.
- 2.16. A CONTRATANTE e a CONTRATADA são pessoas jurídicas totalmente distintas e independentes, não configurando este contrato nenhuma forma de sociedade, pelo que os profissionais terceirizados designados pela CONTRATADA para a prestação dos serviços objeto deste contrato atuarão sem qualquer subordinação laboral à CONTRATANTE, não ensejando nenhum vínculo ou relação de trabalho com a CONTRATANTE.

**3. CLÁUSULA TERCEIRA – CONDIÇÕES DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS**

3.1. O Acordo de Nível de Serviço (ANS) para o suporte técnico da solução será na modalidade 8 x 5 x NBD (próximo dia útil) para resolução de incidentes e demandas e resolução de chamados de acordo com a severidade dos chamados, detalhados a seguir:

Severidade	Prioridade	tempo resolução	Horário de Funcionamento	Meta Mínima	Fator de Redução de Chamados (FRC)	Limite
1	Urgente	4 horas	Segunda à Sexta: 08h às 18h	99%	3% + 0,5% por hora adicional	7%
2	Alta	12 horas	Segunda à Sexta: 08h às 18h	99%	2% + 0,5% por hora adicional	5%
3	Média	1 dia	Segunda à Sexta: 08h às 18h	97%	0,8% + 0,1% por hora adicional	3%
4	Baixa	3 dias	Segunda à Sexta: 08h às 18h	97%	0,5% + 0,01% por hora adicional	2%

3.2. A CONTRATADA será acionada pela CONTRATANTE por meio de sistema de gerenciamento de chamados provido pela CONTRATADA e disponibilizado acesso para a CONTRATANTE, em que cada chamado deverá conter informações sobre classificação (funcionalidade, módulos etc.), criticidade, descrição detalhada da situação reportada, prazo de solução, dentre outras informações pertinentes.

3.3. A CONTRATANTE também acionará a CONTRATADA através de e-mails ou ligações telefônicas, sendo que, nestes casos, a CONTRATADA deverá registrar o chamado no sistema de gerenciamento de chamados e enviá-lo à CONTRATANTE para controle e acompanhamento.

3.4. A severidade dos chamados varia de 1 (um) a 4 (quatro), sendo 1 (um) a mais crítica e 4 (quatro) a menos crítica.

3.5. A severidade é descrita da seguinte forma em um rol não taxativo:

Severidade	Descrição
Urgente (1)	Serviço crítico em ambiente de produção não está disponível; Nenhuma solução de contingência disponível; Leituras inconsistentes ou parciais dos dados capturados; Uma ou mais funcionalidades obrigatórias; e Falhas de segurança
Alta (2)	Uma ou mais funcionalidades desejáveis estarem severamente prejudicadas; e O uso da ferramenta pode continuar de forma restrita, apesar da produtividade em longo prazo poder ser afetada.
Normal (3)	i. Uma ou mais funcionalidades não críticas não estão funcionando, existindo solução de contorno disponível; ii. Perda parcial, não crítica, de funcionalidade; e iii. Funcionamento de alguns componentes prejudicados, permitindo a continuidade de uso.
Baixa (4)	i. Questões referentes à aparência do produto, incluindo erros na documentação; e ii. Dúvidas quanto à configuração geral ou quanto ao uso do produto; e iii. Pedidos de melhorias.

3.6. Um chamado só poderá ser considerado completamente concluído quando ele for aceito e aprovado pela CONTRATANTE responsável pela sua abertura.

3.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar, mensalmente, relatório de atendimentos e chamados, registrados no sistema de gerenciamento de chamados.

3.8. Enfatiza-se que os atendimentos que exigirem manutenção que importe riscos ao sistema ou aos processos de negócio relacionados deverão ser executados fora do horário comercial, mediante agendamento e autorização prévia da CONTRATANTE.

3.9. O nível de disponibilidade do sistema para os usuários da CONTRATANTE será medido através do indicador “Nível de Disponibilidade Atingido” (NDA). O desempenho esperado para esse indicador será de 97,5%. O índice NDA será aferido mensalmente, conforme fórmula abaixo:

$$NDA (\%) = \frac{DT + IJ}{DP} * 100$$

Onde:

- **DT (Disponibilidade Total)** - corresponde ao período total em que o sistema se manteve disponível para os usuários executarem os serviços de negócio da CONTRATANTE.
- **IJ (Indisponibilidade Justificada)** - corresponde às indisponibilidades causadas por fatores fora da capacidade de gestão da CONTRATADA, como problemas de infraestrutura da CONTRATANTE. Este indicador também considera janelas de mudança previamente acordadas entre CONTRATADA e CONTRATANTE, devidamente autorizadas pela CONTRATANTE, ou seja, períodos para aplicação de qualquer mudança no sistema ou na infraestrutura que o suporta, fora do horário comercial; e
- **DP (Disponibilidade Prevista)** - corresponde ao período em que o sistema deve estar disponível para os usuários executarem os serviços de negócio da CONTRATANTE, considerando o período de 24 horas por dia e 7 dias por semana.

3.9.1. A medição da DT será composta por monitoramento realizado pela CONTRATANTE, podendo ser validada pela CONTRATADA a qualquer tempo.

3.9.2. O cálculo do NDA considera somente as indisponibilidades causadas por falhas na aplicação, no código, nas consultas ao banco de dados, nas integrações, nas customizações ou em qualquer item de sistema ou não, que estejam dentro da capacidade de gestão da CONTRATADA. É responsabilidade da CONTRATADA justificar os casos em que a indisponibilidade for causada por razões alheias à sua capacidade de gestão.

3.9.3. Ao final do período de medição, caso o NDA atingido pela CONTRATADA seja menor do que a meta de disponibilidade definida em 97,5% será aplicado o Fator de Redução de Disponibilidade (FRD) de 5% pelo não cumprimento dos ANS, acrescido de 1% por hora adicional em que houve indisponibilidade no sistema ou em seus processos de negócio, conforme fórmula abaixo:

$$\text{FRD} = 5\% + (1\% * \text{Quantidade de Horas de}$$

3.10. O Valor Final de Faturamento (VFF) será calculado a partir do resultado da soma dos Fatores de Redução de Chamado (FRC) e de Disponibilidade (FRD), deduzido do Valor do Contrato Original (VCO), conforme a fórmula:

$$\text{VFF} = \text{VCO} - ((\text{FRC} + \text{FRD}) * \text{VCO})$$

Onde:

- VFF é o Valor Final a ser faturado mensalmente pela CONTRATADA após aplicação da soma dos fatores de redução.
- VCO é o Valor do Contrato Original sem aplicação de nenhuma multa ou fator de redução.
- FRC é o Fator de Redução mensurado a partir do cumprimento dos Prazos de Atendimento de Chamados.
- FRD é o Fator de Redução mensurado a partir do cumprimento do Nível de Disponibilidade Atingido (NDA).

3.11. O Valor Final de Faturamento (VFF) só será pago pela CONTRATANTE após a entrega e validação das evidências relacionadas ao desempenho atingido pela CONTRATADA no período em questão.

**4. CLÁUSULA QUARTA – PREÇO**

- 4.1. O valor total deste contrato é de R\$ \_\_\_\_\_ (por extenso).
- 4.2. As despesas decorrentes deste contrato correrão por conta dos recursos próprios da POUPEX, consignado por seu orçamento, de acordo com o quadro abaixo:

ITENS	Centro de Custo	Conta Contábil	Descrição
1 e 2	GECLI	817390010400001	DESENVOLVIMENTO, LICENÇA DE USO E MANUT. DE SISTEMA
3 e 4	CODTI	817390010400001	DESENVOLVIMENTO, LICENÇA DE USO E MANUT. DE SISTEMA

4.3. Nos preços fixados nesta cláusula estão compreendidos todos os custos e despesas que, direta ou indiretamente, decorram do cumprimento pleno e integral do objeto deste contrato, tais como e sem se limitar a: telefone, fax, transporte, passagens e diárias, hospedagem, deslocamento, alimentação, salários, honorários, encargos sociais, trabalhistas, securitários, previdenciários e acidentários, lucro, taxa de administração e tributos, softwares, direitos autorais, licenças de uso e custos operacionais, constituindo a qualquer título, a única e completa remuneração pela adequada e perfeita execução dos serviços, de modo que nenhuma outra será devida.

**5. CLÁUSULA QUINTA – FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

5.1. Os pagamentos referentes a implantação da solução, configurações, integrações, personalização, capacitações e operação assistida serão realizados em etapas, conforme quadro abaixo, mediante o cumprimento das entregas e prazos constantes da Cláusula Sétima, apresentação de relatório de acompanhamento pela CONTRATADA mensalmente e Atesto na Nota Fiscal, apresentada com 10 (dez) dias de antecedência do vencimento.

Etapas	ENTREGAS	PERCENTUAL
1	Apresentação de plano de implantação.	5%
2	Configuração, parametrização e personalização da solução.	15%
3	Integração da solução com o ecossistema tecnológico existente.	25%
4	Ajustes finais e homologação.	25%
5	Treinamento/capacitação conforme grupo/perfil de acesso.	10%
6	Operação Assistida desde que a solução esteja em pleno funcionamento e atendendo aos requisitos da especificação técnica, iniciada quando as fases anteriores forem entregues e homologadas pela CONTRATANTE.	20%

5.2. Os pagamentos referentes às licenças dos módulos de atendimento/serviço) e de marketing/automação) serão efetuados mensalmente pela CONTRATANTE, mediante atesto na Nota Fiscal/fatura, até o 10º (décimo) dia do mês subsequente ao da prestação do serviço, mediante atesto na Nota Fiscal/Fatura a ser apresentada com 10 (dez) dias do vencimento.

5.3. A Nota Fiscal (NFe/DANFE) deverá ser preenchida com os dados da CONTRATANTE informados a seguir:

## ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

Razão Social: ASSOCIAÇÃO DE POUPANÇA E EMPRÉSTIMO – POUPEX

CNPJ: 00.655.522/0001-21

Inscrição municipal ou CF/DF: 07.451.631/001-57

End.: Avenida Duque de Caxias, s/n.º, Parte A, Setor Militar Urbano – SMU

Cidade: Brasília/DF

CEP: 70630-902

5.4. A CONTRATANTE obriga-se a efetuar as retenções tributárias incidentes nos percentuais e alíquotas determinados por Leis e Decretos, para as quais a CONTRATADA deverá destacar na Nota Fiscal os respectivos valores das retenções cabíveis.

5.5. Não serão efetuados os recolhimentos referentes ao IRPJ, CSLL, PIS e COFINS, quando a Declaração de Optante pelo SIMPLES Nacional for apresentada junto com a Nota Fiscal. Neste caso, o documento original da Declaração deverá ser enviado pelos Correios para o endereço do item 5.3.

5.6. Para que o pagamento seja realizado por meio de depósito bancário, as informações abaixo devem estar atualizadas, vinculadas ao CNPJ da CONTRATADA, ou de alguma de suas filiais, desde que devidamente registrado na nota fiscal.

Nome do Favorecido – (RAZÃO SOCIAL DA CONTRATADA)

CNPJ – 00.000.000/0000-00

Número do Banco - 000

Nome do Banco - BANCO FULANO S/A

Número da Agência Bancária – 0000-0 (INFORMAR INCLUSIVE O DÍGITO)

Número da Conta Corrente – 0000-0 (INFORMAR INCLUSIVE O DÍGITO)

Modalidade de Conta – CONTA CORRENTE/CONTA POUPANÇA

5.7. Na impossibilidade de o pagamento ser realizado por conta corrente, poderá ser emitido o Boleto Bancário pela CONTRATADA, fazendo-se referência à Nota Fiscal emitida.

5.8. O pagamento será liquidado em até 10 (dez) dias úteis após a entrada da nota fiscal na Gerência de Compras e Contratos - GECOC, desde que o serviço esteja devidamente prestado mediante a apresentação do respectivo Termo de Aceite.

5.8.1. A nota fiscal juntamente com o arquivo XML somente serão recebidos no e-mail corporativo [pagamento.gecoc@poupex.com.br](mailto:pagamento.gecoc@poupex.com.br), até o dia 20 do mês de sua emissão, para que as retenções sejam processadas pela CONTRATANTE até o último dia útil do mesmo mês. Caso não seja possível à CONTRATADA encaminhar as referidas Notas Fiscais nesse prazo, essas deverão ser emitidas com data do 1º (primeiro) dia do mês subsequente.

5.8.2. Todos os campos da Nota Fiscal deverão ser corretamente preenchidos, sem exceção, sob pena de devolução da Nota. A Nota Fiscal emitida com irregularidades (rasuras, dados incompletos, vencimento em desacordo, etc.) será devolvida com as informações que motivaram a rejeição para nova emissão, e será iniciada a contagem de novo prazo para pagamento após as correções pertinentes.

5.9. O custo das tarifas bancárias deverá ser suportado pela CONTRATADA nos casos em que os dados bancários informados estejam em desacordo com o CNPJ da CONTRATADA, ou que apresentem alguma inconsistência que motivaram a rejeição do pagamento.

5.10. Será considerada inválida qualquer forma de cobrança realizada em desacordo com o previsto nesta cláusula.

5.11. O não pagamento de quaisquer valores devidos pela CONTRATANTE no prazo acima mencionado implicará a incidência dos seguintes encargos moratórios, até a data do efetivo pagamento:

5.11.1. Juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados “pro rata die”; e

5.11.2. Multa de 2% (dois por cento) sobre o parcelamento em atraso.

## 6. CLÁUSULA SEXTA - PRAZO

6.1. O prazo total para a execução dos serviços será de 8 (oito) meses, contados a partir da data de assinatura deste contrato, que transcorrerão, conforme quadro abaixo:

<b>Etapas</b>	<b>ENTREGAS</b>	<b>PRAZO</b>
1	Apresentação de plano de implantação.	5 dias corridos
2	Configuração, parametrização e personalização da solução.	45 dias corridos
3	Integração da solução com o ecossistema tecnológico existente.	90 dias corridos
4	Ajustes finais e homologação.	20 dias corridos
5	Treinamento/capacitação conforme grupo/perfil de acesso.	20 dias corridos
6	Operação Assistida desde que a solução esteja em pleno funcionamento e atendendo aos requisitos constantes na especificação técnica, iniciada quando as fases anteriores forem entregues e homologadas pela CONTRATANTE.	30 dias úteis

### Observação:

- a) os prazos das etapas 1 a 4, acima, poderão ser revistos após a reunião inicial entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA na apresentação do plano de implantação, limitado ao prazo máximo de 180 dias corridos, desde que apresentado novo cronograma;
- b) As 20 (vinte) licenças de implantação serão entregues em até 5 (cinco) dias úteis após a apresentação do plano de implantação;
- c) As licenças de atendimento/serviço serão entregues em até 5 (cinco) dias úteis após a conclusão da implantação, ou seja, após os ajustes finais e homologação;
- d) O pacote de Marketing/Automação deverá ser disponibilizado em até 5 dias úteis após a conclusão da implantação.

6.2. Todas as licenças de Atendimento/Serviço e Marketing/Automação deverão ter vigência de 12 meses, a partir da disponibilização da solução em ambiente de produção, podendo ser prorrogado por igual(is) e sucessivo(s) período(s), mediante assinatura de Termo(s) Aditivo(s), até o limite de 60 (sessenta) meses, caso sejam preenchidos os requisitos abaixo enumerados de forma simultânea:

- a) os serviços tenham sido prestados regularmente;
- b) a CONTRATANTE ainda tenha interesse na realização do serviço;
- c) o valor do instrumento contratual permaneça economicamente vantajoso para a CONTRATANTE; e
- d) a CONTRATADA concorde com a prorrogação do instrumento contratual.

### 7. CLÁUSULA SÉTIMA – REAJUSTE

7.1. O valor pactuado no item 5.1. poderá ser reajustado após 12 meses da assinatura deste contrato, desde que solicitado pela CONTRATADA por escrito, sendo calculado pela variação do IPCA/IBGE (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), ou, em caso de sua extinção ou não divulgação, outro índice equivalente, que melhor se ajuste ao objeto do contrato, ou ainda, por acordo entre as partes.

7.2. A CONTRATADA, ao realizar a solicitação de reajuste, deverá encaminhar a memória de cálculo, com base no índice utilizado no item 7.1.

### 8. CLÁUSULA OITAVA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1. São obrigações da CONTRATADA:

8.1.1. credenciar, por escrito, o(s) representante(s) que será(ão) o(s) seu(s) interlocutor(es), no que diz respeito à execução do presente contrato;

8.1.2. realizar os serviços de acordo com os requisitos estabelecidos na Especificação Técnica, parte integrante deste contrato;

8.1.3. auxiliar a equipe técnica da CONTRATANTE, da melhor forma possível, para que possa ser implementado o plano de ação a fim de que o objetivo de implantação seja atendido com sucesso;

8.1.4. não realizar instalação de software, alteração de configuração ou correção de erros dos ambientes computacionais preexistentes, assim como de qualquer outra infraestrutura da CONTRATANTE;

8.1.5. atender prontamente quaisquer orientações e exigências do gestor/fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

8.1.6. propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização do instrumento contratual pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

8.1.7. comunicar à CONTRATANTE em tempo hábil, qualquer dificuldade que esteja impedindo a execução do objeto, prestando os esclarecimentos necessários;

8.1.8. prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos nesta contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

8.1.9. prover à CONTRATANTE as informações/dúvidas técnicas necessárias à adequada execução do objeto;

8.1.10. reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;

8.1.11. responsabilizar-se por toda e qualquer conduta de seus profissionais, seja durante o processo de implantação, bem como durante todas as atividades relativas à execução do objeto do contrato;

8.1.12. refazer, sem ônus para a CONTRATANTE, os serviços executados em desacordo com as características e especificações exigidas neste contrato e constantes da Especificação Técnica;

8.1.13. atender as exigências previstas na Circular BACEN n.º 3.978 – (PLD/FT), que dispõe sobre a política, os procedimentos e os controles internos a serem adotados pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil visando à prevenção da utilização do sistema financeiro para a

prática dos crimes de "lavagem" ou ocultação de bens, direitos e valores, de que trata a Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998, e de financiamento do terrorismo, previsto na Lei nº 13.260, de 16 de março de 2016;

8.1.14. não designar, para a prestação dos serviços objeto deste contrato, familiar de dirigente ou de empregado da CONTRATANTE ou da Fundação Habitacional do Exército – FHE;

8.1.14.1. considera-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau;

8.1.15. não se pronunciar em nome da CONTRATANTE, inclusive junto a órgãos de imprensa, sobre nenhum assunto relativo à atividade da mesma, guardar sigilo absoluto quanto a toda informação obtida da CONTRATANTE em decorrência do presente contrato, bem como não divulgar ou reproduzir quaisquer documentos, instrumentos normativos e materiais encaminhados pela CONTRATANTE;

8.1.16. não transferir, por qualquer forma, os direitos e obrigações que o presente contrato lhe atribui, salvo com a expressa anuência da CONTRATANTE, manifestada por escrito e por quem detenha poderes para tanto;

8.1.17. pagar todos os tributos, contribuições fiscais e parafiscais que incidam ou venham a incidir, direta ou indiretamente, sobre o objeto deste contrato. Fica, desde logo, convencionado que a CONTRATANTE poderá descontar, de qualquer crédito da CONTRATADA, a importância correspondente a eventuais pagamentos dessa natureza, que venha a efetuar por imposição legal;

8.1.18. cumprir todas as leis e instrumentos normativos reguladores da sua atividade empresarial, bem como satisfazer, às suas expensas, todas as exigências legais decorrentes da execução do presente contrato; e

8.1.19. assumir inteira responsabilidade por todos e quaisquer danos provocados à CONTRATANTE, decorrente de atos comissivos e omissivos, praticados por seus sócios, associados, integrantes não sócios, empregados, prestadores de serviços, representantes e prepostos, durante a execução do contrato. Os danos causados à CONTRATANTE serão suportados pela CONTRATADA, sem prejuízo das demais responsabilidades legalmente imputáveis.

8.2. a CONTRATADA é, para todos os fins e efeitos jurídicos, única e exclusiva responsável por seus empregados, prepostos e/ou prestadores de serviços, afastada a CONTRATANTE, em todas as hipóteses, de qualquer responsabilidade fiscal, trabalhista, comercial, civil, penal, administrativa e previdenciária pelos contratos firmados pela CONTRATADA. Desde já, a CONTRATADA obriga-se a excluir a CONTRATANTE de toda demanda judicial promovida por seu empregado, preposto e/ou seu contratado para prestação de serviços objeto deste contrato, isentando a CONTRATANTE de todo e qualquer ônus, responsabilidade e/ou vínculo para com estes;

8.2.1. caso seja mantida a presença da CONTRATANTE em eventuais reclamações trabalhistas ou quaisquer outras ações, administrativas ou judiciais, que tenham como fundamento matérias objeto do presente contrato, a CONTRATADA obriga-se, desde logo e sem qualquer discussão, a ressarcir a CONTRATANTE de todos os valores despendidos e de adiantar pagamentos a serem efetuados em razão de eventuais condenações, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, contados da solicitação nesse sentido, sob pena de multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação ou do valor efetivamente pago, em conformidade com o art. 408, do Código Civil.

## 9. CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1. São obrigações da CONTRATANTE:

- 9.1.1. credenciar, por escrito, o(s) representante(s) que será(ão) o(s) seu(s) interlocutor(es), no que diz respeito à execução do presente contrato;
- 9.1.2. fornecer a infraestrutura, os dados e as informações necessárias para a implantação e parametrização da solução, além da equipe técnica para acompanhamento das atividades, devendo garantir o sigilo das informações;
- 9.1.3. permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, caso necessário, o acesso remoto da CONTRATANTE, respeitadas as normas de segurança vigentes;
- 9.1.4. disponibilizar os acessos necessários às informações da CONTRATANTE, desde que atenda os critérios de segurança estipulados pela CONTRATANTE;
- 9.1.5. disponibilizar para a CONTRATADA a base cadastral da CONTRATANTE e suas atualizações para utilização na solução;
- 9.1.6. compartilhar com a CONTRATADA as premissas, restrições e demais detalhes técnicos relevantes acerca dos sistemas utilizados na CONTRATANTE;
- 9.1.7. proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços dentro das condições estabelecidas neste contrato;
- 9.1.8. receber o objeto fornecido pela CONTRATADA, desde que em conformidade com a Especificação Técnica, emitindo o Termo de Recebimento dos serviços;
- 9.1.9. acompanhar e fiscalizar a execução de atividades, podendo realizar testes, rejeitar, no todo ou em parte, as atividades em desacordo com as obrigações assumidas pela CONTRATADA;
- 9.1.10. notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre ou a respeito de quaisquer irregularidades encontradas nas execuções de serviços fixando-lhe prazos para as correções;
- 9.1.11. aplicar as penalidades previstas para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais ou quando não acatada a justificativa apresentada pela CONTRATADA;
- 9.1.12. efetuar o pagamento de sua responsabilidade na data prevista, desde que cumpridos todos os procedimentos administrativos de responsabilidade da CONTRATADA.

## 10. CLÁUSULA DÉCIMA – SERVIÇOS EM NUVEM

- 10.1. Em consonância com a Resolução BACEN 4.893, de 2021, no tocante à contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem, a CONTRATADA deverá, no mínimo:
  - 10.1.1. permitir o acesso da CONTRATANTE aos dados e às informações a serem processados ou armazenados;
  - 10.1.2. realizar, de forma automatizada, *backup* dos dados dos clientes e demais informações existentes na solução, observando período de retenção de 30 (trinta) dias e, quando solicitado, restaurar o *backup* em até 24 (vinte e quatro) horas;
  - 10.1.3. garantir a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade e a recuperação dos dados e das informações processados ou armazenados, disponibilizando acesso a todos dados da CONTRATNE armazenados na solução, permitindo consulta e exportação em formato padrão de mercado, tais como CSV, TXT, XML e JSON;
  - 10.1.4. possuir e apresentar, sempre que requisitado, os relatórios relativos aos procedimentos e aos controles utilizados para mitigação de vulnerabilidades na liberação de novas versões, segurança

cibernética e continuidade do serviço, elaborados por empresa de auditoria especializada independente contratada pela CONTRATADA;

10.1.5. comunicar formalmente à CONTRATANTE, com a maior antecedência possível, qualquer evento de exposição a vulnerabilidades;

10.1.6. apresentar relatório que comprove a identificação e a segregação dos dados dos clientes da instituição por meio de controles físicos ou lógicos;

10.1.7. permitir realização de auditoria interna (através de mecanismos próprios da POUPEX) e auditoria externa (solicitadas conforme legislação vigente) de eventos durante os processos de atendimento, e, no caso de situações pontuais de questionamentos feitos por clientes ou outras áreas da POUPEX;

10.1.8. apresentar formalização da existência de convênio para troca de informações entre o Banco Central do Brasil e as autoridades supervisoras dos países onde os serviços poderão ser prestados;

10.1.9. apresentar evidências que comprovem:

10.1.9.1. adoção de medidas de segurança para a transmissão e armazenamento dos dados; e

10.1.9.2. manutenção, enquanto o contrato estiver vigente, da segregação dos dados e dos controles de acesso para proteção das informações dos clientes.

10.1.10. adotar mecanismos de controle para:

10.1.10.1. definição de processos, testes e trilhas de auditoria;

10.1.10.2. definição de métricas e indicadores adequados; e

10.1.10.3. identificação e a correção de eventuais deficiências.

10.1.11. Em caso de extinção do contrato a CONTRATADA deverá:

10.1.11.1. realizar transferência dos dados armazenados ao novo prestador de serviços ou à CONTRATANTE; e

10.1.11.2. realizar exclusão dos dados armazenados, após a transferência dos dados e a confirmação da integridade e da disponibilidade dos dados recebidos.

10.2. Para facilitar o entendimento, adotamos a seguinte classificação de serviços em nuvem:

10.2.1. IaaS – Infraestrutura como Serviço;

10.2.2. PaaS- Plataforma como Serviço;

10.2.3. SaaS- Software como Serviço; e

10.2.4. Não se aplica.

## **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL**

11.1. Em cumprimento às diretrizes da Política de Responsabilidade Socioambiental da CONTRATANTE, a CONTRATADA se compromete a:

11.1.1. não permitir a prática de trabalho análogo ao escravo ou qualquer outra forma de trabalho ilegal na execução de suas atividades, bem como implementar esforços junto aos seus respectivos fornecedores de produtos e serviços, a fim de que esses também se comprometam no mesmo sentido;

11.1.2. não empregar menores de 18 (dezoito) anos para trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e nem menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de jovem aprendiz;

11.1.3. não permitir a prática ou a manutenção de atos discriminatórios que limitem o acesso a relação de emprego, bem como a implementar esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores;

11.1.4. buscar prevenir e erradicar práticas danosas ao meio ambiente, exercendo suas atividades em observância dos atos legais, normativos e administrativos relativos à produção, consumo e destinação dos resíduos sólidos de maneira sustentável, implementando ainda esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores;

11.1.5. comprovada a não observância dos preceitos acima, a CONTRATANTE notificará a CONTRATADA para a respectiva regularização. O não atendimento da notificação sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas contratualmente e, até mesmo, impossibilitar a renovação do pacto sem prejuízo das cominações legais.

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA PROTEÇÃO DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES DA CONTRATANTE E DE TERCEIROS**

12.1. As Partes reconhecem e declaram que, havendo qualquer hipótese de tratamento de dados em decorrência da presente relação contratual, se comprometem a cumprir as disposições da Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), assim como as demais regras de proteção de dados aplicáveis ao caso.

12.2. A CONTRATADA se obriga a tratar os dados pessoais a que tiver acesso em razão desta relação unicamente para os fins necessários à execução do objeto descrito na Cláusula Primeira deste instrumento e pelo tempo de vigência do contrato, observadas as demais disposições contratuais e de acordo com a Lei nº 13.709, de 2018.

12.3. A CONTRATADA assegura que qualquer pessoa, física ou jurídica, cujo acesso aos dados pessoais e informações da CONTRATANTE se dê por ocasião deste instrumento, estará vinculada por obrigações contratuais de proteção equivalentes às previstas nesta Cláusula.

12.4. A CONTRATANTE irá analisar a liberação dos acessos da CONTRATADA às suas dependências, equipamentos, *softwares* e sistemas que forem necessários ao cumprimento do objeto contratual, devendo esta obedecer às normas e políticas de segurança adotadas pela POUPEX.

12.5. A CONTRATADA compromete-se a utilizar recursos de segurança da informação e de tecnologia em versões comprovadamente seguras e atualizadas, adotando mecanismos de detecção e prevenção de ataques cibernéticos.

12.6. A CONTRATADA, além de adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas de proteção de dados, integridade e confidencialidade, compromete-se a não utilizar, compartilhar ou comercializar quaisquer elementos de dados pessoais (sejam eles físicos ou lógicos), que se originem, sejam criados ou que passem a ser acessados a partir da assinatura do presente contrato, sendo igualmente vedada a utilização desses dados após o encerramento deste instrumento.

12.7. A CONTRATADA deverá informar, quando solicitado, as medidas de segurança, técnicas e administrativas empregadas com o objetivo de proteger os dados pessoais de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação, difusão, acesso não autorizado ou qualquer outra forma de tratamento inadequado ou ilícito.

12.8. A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a realizar avaliações dos controles de segurança de dados, quando for o caso, comprometendo-se a acatar as recomendações que visem a proteger os dados e/ou informações da CONTRATANTE.

12.9. Caso os dados ou informações a que a CONTRATADA venha a ter acesso em razão deste instrumento sejam, de qualquer forma, acessados ou obtidos por pessoa não autorizada, ou caso sejam

objeto de fraude, perda ou destruição, a CONTRATADA deverá notificar imediatamente a CONTRATANTE, informando o ocorrido assim que dele tiver ciência.

12.10. Na hipótese de a CONTRATADA violar e/ou divulgar tais dados e/ou informações sem as devidas autorizações, inclusive por meio de atos de seus sócios, integrantes não sócios, empregados, prepostos, prestadores de serviços e/ou terceiros que por meio dela obtiverem o acesso aos respectivos dados e informações, ficará sujeita às penalidades legais, bem como ao pagamento de perdas e danos apurados em processo próprio.

12.11. Sem prejuízo da apuração de perdas e danos, a violação à legislação de proteção de dados ou às previsões desta Cláusula pela CONTRATADA ou por quaisquer de seus subcontratados poderá ensejar a rescisão contratual, além da possibilidade de incidência de multa equivalente a 5 (cinco) vezes o valor do presente contrato.

12.12. A CONTRATADA reembolsará a CONTRATANTE nos custos incorridos para remediar os danos causados por uma violação de dados.

12.13. Sem expressa autorização da CONTRATANTE, é vedado à CONTRATADA a cessão, a transferência, ou a subcontratação, total ou parcial, dos serviços prestados.

12.14. É igualmente vedado à CONTRATADA armazenar ou realizar transferência internacional de dados e informações a que vier a ter acesso sem expressa autorização da CONTRATANTE.

12.15. Na ocasião do encerramento deste instrumento contratual, serão realizados os seguintes procedimentos:

12.15.1. transferência dos dados e informações à nova prestadora de serviços ou à CONTRATANTE, a critério da última; e

12.15.2. exclusão, pela CONTRATADA, de todos os dados e informações recebidos, após sua transferência e confirmação da integridade e da disponibilidade por parte da CONTRATANTE.

12.15.3. na eventual hipótese de subcontratação, a qual somente se dará por expressa autorização da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá se certificar de que houve a exclusão de todos os dados e informações a que a SUBCONTRATADA teve acesso, enviando à CONTRATANTE os devidos comprovantes de exclusão.

### **13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – CONFIDENCIALIDADE**

13.1. A CONTRATADA obriga-se a manter o sigilo sobre as informações fornecidas ou obtidas junto à CONTRATANTE, sejam estas classificadas como “informações confidenciais”, ou não, abrangendo inclusive informações cadastrais, comerciais ou outras obtidas em decorrência da presente contratação, que são de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, respondendo a CONTRATADA pelo pagamento das perdas e danos apurados em processo próprio, quando ocorrer a violação ou a divulgação das mesmas, inclusive por atos de seus empregados, prepostos, prestadores de serviços ou terceiros que as obtiverem junto à CONTRATADA.

13.1.1. O referido sigilo se estende mesmo após o término do compromisso contratual, por tempo indeterminado.

13.1.2. A CONTRATANTE tornará disponível à CONTRATADA as informações públicas e não-públicas sobre suas contas, bens, propriedades, direitos, obrigações, negócios e operações, além de outras, doravante referidas, em conjunto, como as “INFORMAÇÕES”.

13.1.3. Serão consideradas como informações públicas aquelas de caráter oficial que forem publicamente divulgadas pela CONTRATANTE.

13.2. As Partes se obrigam, por si, suas controladas, coligadas, seus empregados, administradores, prepostos, terceiros de sua confiança e por seus representantes legais a:

13.2.1. manter confidencialidade sobre todas as INFORMAÇÕES e a não as transmitir nem as revelar a terceiros;

13.2.2. não discutir, perante terceiros, nem usar, divulgar, revelar ou dispor das INFORMAÇÕES para outra finalidade que não aquelas relacionadas à avaliação de seus interesses recíprocos em negociar com a outra parte, cumprindo-lhes adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido das INFORMAÇÕES por qualquer pessoa que a estas venha a ter acesso; e

13.2.3. guardar e manter confidencialidade sobre todas as cópias, reproduções, sumários, análises ou comunicados referentes às INFORMAÇÕES ou nestas baseadas, devendo devolvê-los à CONTRATANTE, quando solicitado.

13.3. A parte que estiver recebendo as INFORMAÇÕES ou qualquer outro dado referente às atividades desenvolvidas pela outra parte se obriga e se compromete a protegê-los, a fim de que não sejam revelados a terceiros não autorizados. Todavia, essa obrigação não se aplica às INFORMAÇÕES e/ou dados que:

13.3.1. já forem do domínio público à época em que tiverem sido revelados;

13.3.2. passarem a ser de domínio público, após sua revelação, sem que a divulgação seja efetuada em violação ao disposto neste Acordo;

13.3.3. já forem notoriamente do conhecimento da parte recipiente antes de lhe terem sido revelados; ou

13.3.4. forem legalmente revelados à parte recipiente por terceiros que não os tiverem recebido sob a vigência de uma obrigação de confidencialidade.

## **14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – FISCALIZAÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO**

14.1. A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por um representante da CONTRATANTE, designado Gestor do Contrato, que atuará com o apoio do fiscal técnico e fiscal administrativo do contrato, todos serão credenciados no ato da assinatura deste instrumento.

14.2. O Gestor, juntamente com os fiscais, deverá acompanhar a prestação dos serviços, registrar as ocorrências e determinar as medidas necessárias ao fiel cumprimento do contrato, bem como atestar, no todo ou em parte, a realização dos serviços objeto deste Instrumento.

14.3. O atesto dos serviços prestados pela CONTRATANTE para pagamento das notas fiscais não exime a plena responsabilidade da CONTRATADA em garantir o cumprimento total e satisfatório do contrato em conformidade com as especificações estabelecidas quando da contratação.

14.4. O descumprimento total ou parcial das responsabilidades assumidas pela CONTRATADA, sobretudo quanto às obrigações e encargos sociais e trabalhistas, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste contrato.

## **15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – ALTERAÇÕES CONTRATUAIS**

15.1. As alterações das obrigações estabelecidas neste contrato deverão ser formalizadas por meio da lavratura de Termo Aditivo, mediante acordo entre as partes, e em conformidade com os preços e condições vigentes.

15.2. Na hipótese de alteração das condições econômicas fundamentais preexistentes na assinatura deste contrato, as partes ajustarão as cláusulas que assegurarão a recuperação dos valores ora contratados, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

15.3. A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE quaisquer alterações em seu Contrato Social, razão ou denominação social, objeto, CNPJ e outros e ainda seus dados bancários, endereços, telefones, fax, e demais dados que, porventura, venham interferir na alteração da habilitação e qualificação exigidas para a execução das obrigações contratuais.

### **16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – RESILIÇÃO DO CONTRATO**

16.1. Independentemente de justificativa e sem que caiba qualquer indenização à outra parte, este contrato poderá ser denunciado a qualquer tempo, pela CONTRATANTE ou pela CONTRATADA, mediante comunicação feita por escrito e com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

### **17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PENALIDADES**

17.1. Ficará impedida de contratar com a CONTRATANTE, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato e da aplicação de multa de até 30% (trinta por cento) sobre o valor total da contratação, a CONTRATADA que:

- 17.1.1. apresentar documentação falsa;
- 17.1.2. fraudar a execução do contrato;
- 17.1.3. comportar-se de modo inidôneo;
- 17.1.4. cometer fraude fiscal; ou
- 17.1.5. fizer declaração falsa.

17.2. O não cumprimento, total ou parcial, das obrigações assumidas, na forma e nos prazos estabelecidos, sujeitará a CONTRATADA às seguintes penalidades:

- 17.2.1. advertência, em casos de inexecução total ou parcial do contrato, conforme a gravidade;
- 17.2.2. multa de:

17.2.2.1. 15% (quinze por cento) do valor mensal previsto, no caso de descumprimentos dos Acordos de Níveis de Serviço para Chamados de Suporte Técnico e Nível de Disponibilidade do Sistema que tenham ensejado desconto total igual ou superior a 7% (sete por cento) do valor de faturamento em três faturamentos no período de 6 meses;

17.2.2.2. 20% (vinte por cento) do valor do contrato, por inexecução parcial do objeto, exceto os casos de descumprimentos de Acordos de Níveis de Serviço para Chamados de Suporte Técnico e Nível de Disponibilidade do Sistema, sem prejuízo à eventual indenização suplementar, nos termos da segunda parte do parágrafo único do artigo 416 do Código Civil;

17.2.2.3. 30% (trinta por cento) do valor total do contrato, por inexecução total do objeto; e

17.2.2.4. 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia sobre o valor total do contrato, no caso da não correção de serviços que estejam em desacordo com o contrato e com a proposta técnica da CONTRATADA, imediatamente após a notificação da CONTRATANTE.

17.3. A inexecução total ou parcial do contrato, descumprimentos de condições contratuais ou ainda aplicação de mais de 3 (três) multas no período de vigência do contrato, podem ensejar rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação das multas contratuais.

17.4. As sanções previstas podem ser aplicadas cumulativamente e não têm caráter compensatório. Portanto, não isentam a CONTRATADA da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos.

17.5. Em todas as situações, independentemente da aplicação de multas, poderá ser aplicada a pena de advertência, caso a CONTRATANTE julgue mais conveniente em face das circunstâncias do caso específico.

17.6. As multas poderão ser aplicadas de forma progressiva com quaisquer das demais multas e/ou penalidades.

17.7. Não há necessidade de primeiro serem aplicadas penalidades mais brandas, podendo a CONTRATANTE, dependendo do ocorrido, aplicar diretamente as penalidades mais graves.

17.8. As penalidades poderão ser relevadas, no todo ou em parte, a critério da CONTRATANTE, desde que justificado e comprovado que o inadimplemento decorreu de caso fortuito.

17.9. Serão relevados os atrasos, e as respectivas penalidades, que ocorrerem por responsabilidade da CONTRATANTE ou que forem ocasionados por motivos força maior, por imposição legal e/ou outros fatores externos que impeçam a CONTRATADA de executar as tarefas previstas.

17.10. Sendo rescindido o presente contrato, o pagamento devido será proporcional às etapas cumpridas até a data da resolução.

17.11. Para se ressarcir de eventuais prejuízos causados pela CONTRATADA e cobrar o valor da(s) multa(s) porventura aplicada(s), a CONTRATANTE poderá descontar o valor do prejuízo e da multa do pagamento decorrente deste contrato, dos valores devidos à CONTRATADA.

17.12. Se o valor das faturas for insuficiente, fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial.

17.13. Caso o procedimento previsto no item anterior não baste para o pagamento do valor devido pela CONTRATADA, a CONTRATANTE poderá ajuizar a cobrança judicial e/ou a competente ação para reparação de danos, independentemente de prévia notificação (judicial ou extrajudicial) à CONTRATADA.

17.14. No processo de aplicação de penalidades, será sempre assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa.

### **18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – VIGÊNCIA**

18.1. O presente contrato terá vigência desde a data de sua assinatura e vigorará até \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

### **19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – CONDIÇÕES GERAIS**

19.1. Este contrato e a Proposta Técnica e Comercial constituem a totalidade do acordo entre os signatários com relação às matérias aqui previstas e superam, substituem e revogam os entendimentos, negociações e acordos anteriores.

19.2. Em caso de divergências entre a proposta da CONTRATADA e este instrumento fica desde já acordado que prevalecerão as condições estabelecidas neste contrato.

19.3. Não valerá como precedente, novação, ou renúncia aos direitos que a lei e o presente instrumento asseguram a CONTRATANTE, sua tolerância a eventuais descumprimentos de cláusulas, seus itens e subitens, pela CONTRATADA.

**20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – FORO**

20.1. As partes elegem o Foro da Circunscrição Judiciária de Brasília/DF para dirimir quaisquer questões oriundas do presente contrato, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por estarem justos e acertados, assinam o presente contrato em duas vias de igual teor, perante duas testemunhas que também subscrevem.

Brasília-DF, de de 2022.

\_\_\_\_\_  
CONTRATANTE

\_\_\_\_\_  
CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

\_\_\_\_\_  
Nome:  
CPF:

\_\_\_\_\_  
Nome:  
CPF: