

COTAÇÃO DE PREÇO

Brasília/DF, 9 de janeiro de 2023.

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 30/1/2023**.

<u>ITEM</u>	<u>ESPECIFICAÇÃO</u>	<u>UN</u>	<u>QTD</u>
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</i> (SaaS) para a POUPEX. As exigências, normas e procedimentos relativos à elaboração da proposta, até a assinatura do contrato padrão da POUPEX, constam neste documento.	-	-

I) QUESTINAMENTOS

O prazo para recebimento de questionamentos é de até 3 dias úteis antes da data de recebimento da proposta comercial e da documentação.

II) 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.
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.**

III) 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).	450 unidades
2	Módulo de Marketing/Automação com 10 (dez) licenças e pacote de mensagens* (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

* Pacote de disparos de mensageria com quantitativo mínimo de 11 (onze) milhões e 510 (quinhentos e dez) mil de disparos/ano, sendo:

- 9.7 milhões para e-mail marketing;
- 750 mil para SMS (serviço de mensagens curtas);
- 500 mil para *push notification* (notificação via aplicativo móvel);
- 650 mil disparos para Whatsapp
- 500 mil para *web push* (notificação via plataforma *web* – móvel ou desktop).

Observação: Os bens e serviços da tabela acima constam detalhados no item 4 - Especificação Técnica da Solução.

4 – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DA SOLUÇÃO

4.1. Requisitos Gerais

- 4.1.1 A disponibilidade da solução será na modalidade 24x7x365 (vinte e quatro horas por sete dias por semana por trezentos e sessenta e cinco dias ao ano).
- 4.1.2 Possuir nativamente integração entre os módulos de atendimento/serviços e Marketing/Automação.
- 4.1.3 Não será aceita a oferta de Solução de Plataforma de Negócio em *hosting* tradicional de *Datacenter* ou em *hosting* *laaS* (*Infrastructure as a Service*) de nuvem.
- 4.1.4 Permitir inclusão de potenciais clientes, consulta e alteração de dados cadastrais dos clientes, de acordo com permissão de acesso.
- 4.1.5 Realizar sincronização das informações capturadas, classificadas e/ou processadas na solução de CRM, nas bases cadastrais existentes na POUPEX.
- 4.1.6 Disponibilizar, de forma nativa na solução (proprietário), recurso de base de conhecimento/repositório de informações possibilitando cadastramento, edição e consulta.
- 4.1.7 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 das bases existentes na POUPEX.
- 4.1.10 Possuir serviço de envio de e-mail, que tenha como origem múltiplos remetentes do domínio da POUPEX.
- 4.1.11 A solução deverá ser acessível em dispositivos móveis com interface responsiva.
- 4.1.12 Possibilitar que a ferramenta se conecte, no mínimo, com os canais de *chat* WhatsApp, Facebook e Instagram.
- 4.1.13 A solução deverá ser acessível no mínimo pelos navegadores de mercado: IE/Edge e Chrome, obedecendo as normas W3C.

4.2. Requisitos de Administração da solução

- 4.2.1. Permitir criação e modificação das regras de atribuição (*workflows*) de Oportunidade e Leads por parte da POUPEX.
- 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, por e-mail, de forma automática sem necessidade de ação por parte dos administradores da solução.
- 4.2.4. Permitir que a POUPEX altere nome de campo (rotulo/ *labels*) e abas.
- 4.2.5. Delimitar visualização dos campos e/ou abas, por perfil do usuário, para que apenas aqueles autorizados possam visualizar informações restritas. Exemplo: Renda, valor do contrato, produtos contratados.
- 4.2.6. Possibilitar configuração de página inicial, pela seleção ou inclusão de painéis que considere relevantes para as atividades dos diferentes perfis.
- 4.2.7. Permitir criação e implantação de formulários *Web*, com configuração de campos (texto, múltipla escolha, seleção de item, entre outros), com identificação da origem da interação (*site*, redes sociais, e-mail etc.).
- 4.2.8. Permitir criação de modelos de e-mails através de segmentação (características) de indivíduos ou grupos definidos pela POUPEX.
- 4.2.9. 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).
- 4.2.10. Possuir serviço para envio de e-mail, permitindo que suportem anexos para envio, juntamente com a mensagem de e-mail.
- 4.2.11. Gerar indicadores de atendimento e possibilitar a geração de relatórios na solução CRM, 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).
- 4.2.12. Disponibilizar relatórios, em formato padrão e customizável, para os indicadores citados no item anterior.
- 4.2.13. Possibilitar exportação de relatórios em formato PDF, XLS e CSV, respeitando os privilégios previamente estabelecidos, os dados apresentados em tela.
- 4.2.14. Manter histórico de todas as atividades dos usuários gerados no sistema, contemplando as informações do usuário autenticado (login/nome), data e horário, endereço IP do computador, visando consultas de administradores ou processos de auditoria, ambos da POUPEX.

- 4.2.15. Permitir consulta de potenciais clientes ou de clientes cadastrados, por no mínimo: nome, CPF, protocolo de atendimento ou número de registro de atendimento.
- 4.2.16. Permitir criação, configuração e gestão de diferentes perfis de usuários.
- 4.2.17. Permitir criação e configuração de fluxos de atendimento e automação (*workflows*) de forma parametrizável, sem utilização de codificação e de forma nativa da ferramenta.
- 4.2.18. Configurar e disparar notificações em situações como registro, complemento e finalização de atendimento, prazos a vencerem de registros de atendimentos, agendamentos de contato telefônico e outros, por diferentes meios (Exemplo: *push notification*, e-mail, SMS), aos usuários internos e clientes.
- 4.2.19. Permitir envio de e-mails dentro dos fluxos de automação e atendimento.
- 4.2.20. Permitir configuração de *templates* para cada tipo de assunto que serão utilizados nas notificações encaminhadas ao cliente durante o processo de atendimento.

4.3. Requisitos de segurança

- 4.3.1. Possuir e apresentar, sempre que requisitado, plano de detecção e mitigação de vulnerabilidades de segurança.
- 4.3.2. Atender as normas ISO 27001, 27002 e 27017 de segurança de informação.
- 4.3.3. Possuir autenticação em múltiplos fatores (2FA).
- 4.3.4. Permitir que a POUPEX execute testes de intrusão e análise de vulnerabilidades.
- 4.3.5. Comunicar formalmente à POUPEX, com a maior antecedência possível, qualquer evento de exposição a vulnerabilidades.
- 4.3.6. Realizar, de forma automatizada, backup dos dados dos clientes e demais informações existentes na solução.
- 4.3.7. Referente ao item 4.3.6, observa-se o período de retenção de 30 dias e, quando solicitado, restaurar o *backup* em até 24 horas.
- 4.3.8. 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 o atendimento de um cliente seja iniciado e finalizado, por qualquer canal de contato, seja telefônico, presencial ou digital (*site*, e-mail, *chat* etc.) – Omnicanalidade.
- 4.5.3. Possibilitar configuração para priorização de clientes no atendimento digital (Exemplo: *chatBot*).
- 4.5.4. Permitir que as Registros de Atendimento (RAs) possuam fluxo de envio para um setor

responsável pelo produto/serviço.

- 4.5.5. Permitir utilização dos dados informados na URA (CPF, senha de atendimento, assunto de interesse etc.) para identificar o cliente e personalizar o atendimento telefônico.
- 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 no início do atendimento para clientes.
- 4.5.8. Possibilitar encaminhamento do número do protocolo através de canais de comunicação digital (e-mail, SMS etc.).
- 4.5.9. Permitir criação de registro de atendimento (RA), possibilitando seleção de assunto, descrição da solicitação e fluxo de atendimento parametrizável.
- 4.5.10. Possibilitar classificação dos registros de atendimento (dúvidas, reclamações, serviços de pós-venda, interesses etc.).
- 4.5.11. Possibilitar seleção dos produtos/serviços no registro de atendimento.
- 4.5.12. Permitir registro de marcadores (*tags*) no campo descrição, do registro de atendimento, para gerar informação das principais menções, bem como possibilitar busca e apresentação de conteúdos da base de conhecimento relacionados ao assunto "tagueado".
- 4.5.13. Possibilitar carregamento (*upload*) e visualização de arquivos e imagens no registro de atendimento.
- 4.5.14. Permitir criação e seleção de assuntos no fluxo de atendimento.
- 4.5.15. Possibilitar a vinculação automática ou manual de registros de atendimentos em um único protocolo.
- 4.5.16. Permitir atribuição de registro de atendimento (solicitação) para usuários ou grupos de usuários da POUPEX e encaminhamento automático de notificação eletrônica quando da atribuição.
- 4.5.17. Permitir interação de usuários (criação de tarefas/atividades) no registro de atendimento mantendo histórico.
- 4.5.18. Permitir parametrização de prazos (*SLA*) para fluxos de registro de atendimento com notificações automáticas sobre vencimento do prazo.
- 4.5.19. Permitir notificação ao cliente acerca da resolução do registro de atendimento através de canais digitais de comunicação (SMS, e-mail etc.).
- 4.5.20. Permitir disparo automático de pesquisas de mercado e possibilitar a extração dos dados através de relatórios e dashboard na solução CRM, tais como:
 - 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)*.
- 4.5.21. Possibilitar extração de relatórios e dashboard na solução CRM, para métrica de saúde do cliente (*CHS*) a partir de indicadores coletados junto ao cliente (*NPS, CSAT, CES* etc.);
- 4.5.22. Permitir definição da preferência de canal de atendimento e momento de contato para o

cliente.

- 4.5.23. Permitir que usuários com perfil de atendimento possam realizar consultas aos dados e registros de atendimento dos clientes sem a criação de novo protocolo.
- 4.5.24. Permitir comunicação colaborativa entre usuários (*chat*) mantendo registro e histórico das mensagens trocadas
- 4.5.25. Permitir criar atividades/tarefas (Exemplo: contato telefônico, oportunidades de negócio, e-mail, etc.).
- 4.5.26. Disponibilizar funcionalidade de agenda, com alertas, filtros configuráveis, criação de atividades/tarefas com possibilidade de edição e vinculação a um usuário ou grupo de usuários (gestão de agenda).
- 4.5.27. Possibilitar cadastro, classificação e histórico das oportunidades de negócio identificadas pelo atendente registrando compromisso em agenda para futuro contato.
- 4.5.28. Disponibilizar painel das oportunidades de negócio cadastradas e suas classificações (nova oportunidade, em negociação etc.), eliminando a oportunidade do painel quando houver a informação da contratação do produto.
- 4.5.29. Possibilitar consulta e visualização das metas de atendimento e histórico de metas para a gestão e acompanhamento.
- 4.5.30. Registrar automaticamente e disponibilizar consulta, inclusive através de *webservice (API Rest)*, das interações dos clientes ou potenciais clientes (*leads*) identificados em *sites*, simuladores e demais recursos da POUPEX.
- 4.5.31. Permitir parametrização no fluxo de atendimento, para que sejam ativadas réguas de relacionamento do módulo de Marketing/Automação.
- 4.5.32. Consultar, apresentar e manter os atributos de dados de clientes existentes nas bases (aproximadamente 200 campos).
- 4.5.33. 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*).

- 4.5.34. Identificar padrões de comportamento de consumo, agrupando os perfis e disponibilizando sugestão de ofertas de produtos (ofertas preditivas).
- 4.5.35. Permitir oferta de oportunidades (renovação de contrato, produtos, atualização cadastral etc.) a partir de fluxos de automação e regras configuráveis, considerando dados mantidos na solução e na POUPEX.
- 4.5.36. Gerar *dashboards* interativos em tempo real das informações transacionais armazenadas na solução, possibilitando leitura de dados de outros sistemas da POUPEX.
- 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 criação e configuração de páginas em formato de *sites, landing pages e hotsites*, que incluam imagens, vídeos, informações textuais sobre ofertas (produtos/serviços/eventos) e possibilitar monitoramento (*tags/scripts* de acompanhamento - ex. *google analytics*).
- 4.6.2. Permitir criação de formulários para pré-cadastro de clientes e potenciais clientes em *sites, hotsite, landing page*.
- 4.6.3. Permitir criação de formulários (Exemplo: Cadastro, Cotações, Simulações, Ofertas etc.) para envio ao cliente por diferentes canais, tais como e-mail e WhatsApp.
- 4.6.4. Disponibilizar funcionalidade no módulo de marketing que permita o agrupamento de clientes em segmentos específicos para que sejam utilizados em ações de marketing salvando a regra da segmentação para uso futuro.
- 4.6.5. Disponibilizar funcionalidade que permita configurar, inclusive através de *Webservice (API Rest)*, itens como seleção de *templates*, grupos de clientes, canais de comunicação (e-mail marketing, SMS, WhatsApp etc.), para criação, agendamento e envio de campanhas de comunicação.
- 4.6.6. Permitir criação de modelos de e-mail (*templates*) de forma intuitiva, através da própria solução CRM.
- 4.6.7. Permitir criação de fluxos de automação (*workflows*) de forma intuitiva, através da própria solução CRM (campanhas, réguas de comunicação, etc).
- 4.6.8. Permitir carregamento (*upload*), utilização e configuração de modelos de e-mail (*templates*) na solução CRM.
- 4.6.9. Permitir edição do conteúdo do e-mail, suportando *hiperlinks*, texto (HTML) e imagens.
- 4.6.10. Disponibilizar funcionalidade para “trackeamento” das interações realizadas pelos clientes e performance das campanhas nativamente e via marcadores (parâmetros) de URL (UTM), tais como:
- E-mail - Rastrear envios, recebimentos, abertura, interação com a peça e conversão para objetivo da campanha.
- 4.6.11. Permitir rastreamento dos dispositivos (móveis, desktop, etc) utilizados nas interações com a POUPEX.

- 4.6.12. Disponibilizar nativamente a possibilidade de realizar testes A/B (exemplo: e-mail).
- 4.6.13. Possibilitar integração (*webhook*) a partir de *workflows* de automação;
- 4.6.14. Disponibilizar na página do cliente (*cockpit* - Visão 360°), no módulo atendimento, as ações de automação e marketing.
- 4.6.15. Considerar as preferências indicadas pelos clientes em relação aos canais de atendimento disponíveis (*opt-in e opt-out*), para segmentação de bases de campanhas utilizadas nas ações de marketing da POUPEX.
- 4.6.16. Deve ser possível realizar carregamento (*upload*) de dados e informações de clientes para realização de campanhas e/ou execução de réguas de relacionamento.
- 4.6.17. Permitir criação, ativação e gerenciamento, de maneira intuitiva, de réguas de relacionamento, por gatilhos parametrizáveis na solução, em diferentes canais (exemplo: *e-mail marketing, SMS, WhatsApp, App e Internet Banking* entre outros).
- 4.6.18. Permitir que os *workflows* de automações realizem disparos de comunicações:
 - 4.6.18.1 Através de integração com recursos existentes na POUPEX: *SMS, Push Notification, Web Push*
 - 4.6.18.2 De forma nativa pela Solução: *Whatsapp e e-mail*

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 obrigatoriamente de forma presencial na sede da POUPEX, com cronogramas a serem definidos entre as equipes envolvidas, respeitando o prazo máximo de 180 dias corridos, registrando evoluções, buscando afinamento das ações, otimizando processos e o sincronismo entre CONTRATADA e POUPEX.
- 4.7.3. 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.
- 4.7.4. As 450 licenças serão disponibilizadas da seguinte forma:

LICENÇAS	DISPONIBILIZAÇÃO	VIGÊNCIA
20	Após apresentação do plano de implantação	Durante a fase de implantação + 12 meses
430	Após conclusão da implantação	12 meses após fim da fase de implantação

4.8. Migração

- 4.8.1. Realizar a migração de dados de clientes a partir das bases legadas da POUPEX, considerando aproximadamente 750.000 (setecentos e cinquenta mil) registros.

4.9. Requisitos Tecnológicos

- 4.9.1. Disponibilizar integração para sincronização das informações cadastrais, de operações, de

anotações/restrições e demais informações existentes na POUPEX.

- 4.9.2. Esta integração deverá receber todos os dados dos clientes e atualizá-los na base interna da solução através de processo *batch* a ser executado na temporalidade informada pela POUPEX.
 - 4.9.2.1. Possibilitar consulta em tempo real de informações atualizadas dos clientes existentes nas bases da POUPEX através de *WebService (API Rest)*.
 - 4.9.2.2. Essas informações devem ser consultadas de forma paralela (assíncrona) para que o tempo de visualização das informações seja otimizado.
 - 4.9.2.3. Deve-se levar em consideração a estimativa de 100 mil consultas/dia através de cerca de 50 *APIs (Rest)*.
- 4.9.3. Possibilitar a atualização das informações inseridas ou atualizadas na solução sensibilizando as bases existentes na POUPEX por meio de *WebService (API Rest)*.
- 4.9.4. Possibilitar que os registros de atendimentos realizados em outras plataformas e processos existentes na POUPEX sejam inseridos no histórico do cliente da solução através de *WebService (API Rest)*.
 - 4.9.4.1. A solução deverá receber e armazenar no mínimo as informações de Origem (Canal de atendimento), data, número do protocolo e produto(s) relacionados.
- 4.9.5. Disponibilizar, os dados referentes aos registros de atendimentos realizados na solução para que sejam consumidos pela POUPEX.
 - 4.9.5.1. Possibilitar que todos os dados referentes aos atendimentos realizados na solução CRM sejam exportados para consumo da POUPEX.
- 4.9.6. Permitir que régua de relacionamento sejam ativadas através de *WebService (API Rest)*
- 4.9.7. Permitir integração com o sistema de telefonia utilizado pela POUPEX para viabilizar o início do atendimento telefônico, através de *webservice (API Rest)*.
- 4.9.8. Disponibilizar informações que permitam a POUPEX realizar o monitoramento do pleno funcionamento da solução.
- 4.9.9. Disponibilizar informações sobre o pleno funcionamento das integrações entre a solução e as Integrações existentes.
- 4.9.10. Permitir que os usuários atribuídos as licenças (empregados) realizem o acesso a solução por meio de integração com o sistema de autorização/autenticação existente na POUPEX, através do protocolo de segurança OAUTH 2.0.
- 4.9.11. 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/autenticação existente na POUPEX, através do protocolo de segurança OAUTH 2.0.
- 4.9.12. Possibilitar criação de número único de protocolo de atendimento através de *WebService (API Rest)*.
- 4.9.13. Possibilitar envio de mensagens de SMS, Push Notification, Web Push através de integração (API Rest/Web hook).

4.10. Capacitação

- 4.10.1. 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.

- 4.10.2. Disponibilizar ao final da capacitação o material utilizado.
- 4.10.3. Disponibilizar, permanentemente na solução, material interativo atualizado de como utilizar corretamente a solução.
- 4.10.4. A capacitação deverá ocorrer em ambiente de homologação de acordo com os perfis, conforme estimativa constante no quadro a seguir:

CAPACITAÇÃO CRM				
DESCRIÇÃO	PESSOAS	TURMAS	HRS TURMA	HRS TOTAL
Presencial				
Administradores	8	1	6	6
Atendentes pontos físico (BSB)	34	2	6	12
Atendentes telefônico e digital	92	3	6	18
Atendentes Cobrança	20	2	6	12
Atendimento 3º nível (Fale com o Presidente)	2	1	3	3
TOTAL PRESENCIAL	156	9	27	51
Remoto				
Gestores de Atendimento	52	6	4	24
Atendentes pontos físico (demais cidades)	218	10	6	60
Auditoria	4	1	3	3
Atendimento 2º nível (fluxo interno)	8	2	3	6
TOTAL REMOTO	282	19	16	93

- 4.10.5. A capacitação das turmas deverá ocorrer preferencialmente de forma separada (assíncrona), a ser definido pela POUPEX.
- 4.10.6. A capacitação de cada turma não deverá exceder o período máximo 3 horas consecutivas, sendo as jornadas de capacitação diluídas em dias distintos.
- 4.10.7. Deverá ser disponibilizado material (exemplo: trilhas de conhecimento, tutoriais, vídeos etc.) para capacitação posterior da POUPEX.

4.11. Operação Assistida

- 4.11.1. 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.

4.12. Customização e/ou desenvolvimento sob demanda

- 4.12.1. 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.
- 4.12.2. 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.

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

4.12.3.1. ter como base o valor de homem/hora, apresentado na proposta comercial utilizada na assinatura do contrato;

4.12.3.2. ser apresentado em até 10 dias corridos após formalização do pedido por parte da POUPEX; e

4.12.3.3. passar pela análise e aprovação prévia por parte da POUPEX.

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

4.13. Suporte Técnico

4.13.1. O suporte técnico da solução deverá ser realizado na modalidade 8x5xNBD (oito por cinco pelo seu próximo dia útil).

4.13.2. A CONTRATADA será acionada pela POUPEX por meio de sistema e 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.

4.13.3. 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.

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

4.13.5. Disponibilizar, quando solicitado pela POUPEX, relatório de atendimentos e chamados, registrados no sistema de gerenciamento de chamados mencionado no item 4.13.2.

4.13.6. 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.

4.14. Demais Requisitos

4.14.1. Possuir *datacenter* em países onde o Banco Central do Brasil já possui convênio: https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/legadourl=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. Possuir política, procedimentos e controles internos de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.

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 aos 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	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posicionar e repassar as ocorrências aos níveis hierárquicos competentes; • Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos; • Anotar em registro próprio as falhas detectadas e exigir as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato; • Conferir os serviços prestados e atestar os documentos fiscais pertinentes, podendo suspender qualquer procedimento que não esteja em acordo com os termos contratuais; • Informar a CONTRATADA de atos que possam interferir direta ou indiretamente nos serviços prestados, adotando todas as providências necessárias e tratando os desvios; e • 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.

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	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.
10	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.
11	<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> <ul style="list-style-type: none"> 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; b) a finalidade para uso do(s) dado(s) é definida pela CONTRATANTE, classificada como controlador; 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); d) Disponibilizar sempre que solicitado relatórios personalizáveis sobre a finalidade do uso dos dados e seus tratamentos mantidos na solução. e) Realizar quando solicitado pela CONTRATANTE o atendimento dos direitos do titular do dado (exclusão, anonimização etc.).

7 – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

Rotinas de Execução

Prazos	Assinatura do instrumento contratual – Em até 5 (cinco) dias úteis após a convocação da empresa vencedora.	
	Implantação – Após a assinatura do instrumento contratual, conforme estimativa abaixo:	
	Nº	ENTREGAS
	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.
	Observação: os prazos dos itens 1 a 5, 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.	
Prazos	Entrega das licenças de implantação – Em até 5 dias úteis após a apresentação do plano de implantação. São 20 licenças conforme item 4.7 – Implantação (subitem 4.7.4)	
	Entrega das licenças de Atendimento/serviço – até a conclusão da implantação. São 430 licenças, conforme item 4.7 – Implantação (subitem 4.7.4)	
	Entrega/Disponibilização do pacote de Marketing/Automação – Em até 15 (quinze) dias úteis após a apresentação do plano de implantação.	
	Vigência das licenças de Atendimento/Serviço e Marketing/Automação: Por 12 (doze) 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"> • os serviços tenham sido prestados regularmente; • a CONTRATADA não tenha sofrido qualquer punição de natureza pecuniária; • a CONTRATANTE ainda tenha interesse na realização do serviço; • o valor do instrumento contratual permaneça economicamente vantajoso para a CONTRATANTE; e • a CONTRATADA concorde com a prorrogação do instrumento contratual. 	
Horários	Todas as atividades deverão ser realizadas no horário comercial (8h às 18h)	
Locais de Entrega	<ul style="list-style-type: none"> • Implantação da solução: Avenida Duque de Caxias, S/Nº, Parte “A”, Setor Militar Urbano 	

- SMU, Brasília/DF; e
- Licenças e módulo de Marketing: Digital.

Mecanismos Formais de Comunicação entre a Contratada e a Administração

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.

Forma de Pagamento em Função dos Resultados

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.

Nº	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%

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, 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 e 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 4.13.2 e 4.13.5 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:

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

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:

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

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:

$$VFF = VCO - ((FRC + FRD) * VCO)$$

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

Métrica 1

Indicador de Qualidade	Prazos das entregas previstas no item 7 – Modelo de Execução do Contrato.
Mínimo aceitável	100% dos prazos previstos no item 7 – Modelo de Execução do Contrato.
Métrica	Prazo das entregas igual ao previsto no cronograma do item 7 – Modelo de Execução do Contrato.
Ferramentas	Acompanhamento e validação dos representantes da CONTRATANTE, mediante relatório de acompanhamento apresentado pela CONTRATADA mensalmente.

Periodicidade Aferição	Conforme cronograma de entregas definido no item 7 – Modelo de Execução do Contrato.
Métrica 2	
Indicador de Qualidade	Nível de Disponibilidade Atingido – NDA da solução, previsto no item 8 – Modelo de Gestão do Contrato (Acordo de Níveis de Serviço – ANS).
Mínimo aceitável	97% de disponibilidade da solução
Métrica	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).
Ferramentas	Relatório de disponibilidade da solução.
Periodicidade Aferição	Mensal.
Métrica 3	
Indicador de qualidade	Acordo de Nível de Serviço (Suporte técnico da solução), previsto no item 8 – Modelo de Gestão do Contrato.
Mínimo aceitável	Critérios definidos no ANS
Métrica	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).
Ferramentas	Relatórios de atendimento e chamados.
Periodicidade Aferição	Mensal.
Sanções	
<ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> 1.1. apresentar documentação falsa; 1.2. fraudar a execução do contrato; 1.3. comportar-se de modo inidôneo; 1.4. cometer fraude fiscal; ou 1.5. fizer declaração falsa. 2. O não cumprimento, total ou parcial, das obrigações assumidas, na forma e nos prazos estabelecidos, sujeitará a CONTRATADA às seguintes penalidades: <ol style="list-style-type: none"> 2.1. advertência, em casos de inexecução total ou parcial do contrato, conforme a gravidade; 2.2. multa de: <ol style="list-style-type: none"> 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 conforme modelo, [Anexo I](#), em papel timbrado da empresa, devidamente assinada pelo responsável e deverá contemplar:
 - 1.1.1 Nome da solução, fabricante e nome de cada modulo ofertado (se for o caso);
 - 1.1.2 A implantação e operação assistida deverão ser cotados na **forma presencial**; e
 - 1.1.3 A capacitação deverá ser realizada conforme discriminado quadro constante no quadro 4.10.4, do item 4 - ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DA SOLUÇÃO.
- 1.2 Encaminhar devidamente preenchido e assinado pelo responsável o questionário, [Anexo II](#), dos requisitos obrigatórios e desejáveis da solução de CRM ofertada.
- 1.3 Dados da empresa (CNPJ, razão social e contato do responsável);
- 1.4 Valor unitário, valor total e unidade de medida (valores em reais);
- 1.5 Valor de implantação;
- 1.6 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;
- 1.7 Dados bancários da empresa (conta jurídica);
- 1.8 Data da proposta atualizada, com validade de pelo menos 60 (sessenta) dias corridos.
- 1.9 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 (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, conforme modelo, [Anexo III](#).
- 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 IV](#).
- 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 V](#).
- 2.4. **Declaração que possui processo de gestão de mudança referente a inserções, alterações e exclusões de características da solução**, conforme modelo, [Anexo VI](#).

3. Atestado de Capacidade Técnica

- 3.1 Para fins de qualificação técnica a CONTRATADA deverá:
 - 3.1.1 **Obrigatório**: atestado(s) de capacidade técnica, em seu nome (incluindo o CNPJ), emitidos por empresas públicas ou privadas que comprovem o fornecimento e a prestação de serviços de implantação de solução de CRM;
 - 3.1.2 **Desejável**: o(s) atestado(s) de capacidade técnica do item 3.1.1, ser(em) fornecido(s) por empresa(s) pública(s) ou privada(s) comprovem o fornecimento e a prestação de serviços de implantação de solução de CRM, com módulos de atendimento e marketing de forma nativa (mesmo fabricante);
 - 3.1.3 **Desejável**: o(s) atestado(s) de capacidade técnica do item 3.1.1, ser(em) fornecido(s) por empresa(s) pública(s) ou privada(s) que atuam no segmento bancário/financeiro;
 - 3.1.4 **Desejável**: o(s) atestado(s) de capacidade técnica do item 3.1.1, ser(em) fornecido(s) por empresa(s) pública(s) ou privada(s) que comprovem o fornecimento e a prestação de serviços de implantação de solução de CRM ser(em) da mesma solução cotada para a POUPEX;
 - 3.1.5 **Desejável**: o(s) atestado(s) de capacidade técnica do item 3.1.1, ser(em) fornecido(s) por empresa(s) pública(s) ou privada(s), com validade máxima de 36 (trinta e seis) meses a contar da implantação da solução e possuir contrato vigente;

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. Declaração de Regime de Tributação

6.2. Serão aceitos o balanço patrimonial e demonstrações contábeis assim apresentados:

6.2.1 Para as sociedades 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 empresa; ou balanço patrimonial e demais demonstrações contábeis juntamente com o recibo de entrega da Escrituração Contábil Digital;

6.2.2 Para as sociedades por cotas de responsabilidade limitada: balanço patrimonial e demais demonstrações contábeis juntamente com o recibo de entrega da Escrituração Contábil Digital; ou balanço patrimonial e demais demonstrações contábeis devidamente autenticadas na Junta Comercial ou em Ofício de Registro de Títulos e Documentos Civis das Pessoas Jurídicas da sede ou domicílio da empresa;

6.2.3 Para as sociedades sujeitas à Legislação do Simples: balanço patrimonial e demais demonstrações contábeis juntamente com o recibo de entrega da Escrituração Contábil Digital; ou balanço patrimonial e demais 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 empresa.

6.3. 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 demais 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.

6.4. 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 referente ao período compreendido entre o início de suas atividades e o mês anterior à data de apresentação dos documentos para participação neste processo. É obrigatório que a condição de empresa recém-constituída seja devidamente comprovada para aceitação da excepcionalidade ora citada.

Liquidez Geral (LG)

$$LG = \frac{ATIVO CIRCULANTE + ATIVO REALIZÁVEL A LONGO PRAZO}{PASSIVO CIRCULANTE + PASSIVO NÃO CIRCULANTE}$$

Liquidez Corrente (LC)

$$LC = \frac{ATIVO CIRCULANTE}{PASSIVO CIRCULANTE}$$

Solvência Geral (SG)

$$SG = \frac{ATIVO TOTAL}{PASSIVO CIRCULANTE + PASSIVO NÃO CIRCULANTE}$$

6.5. Participação SPE ou de consórcio

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

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

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

6.5.2. 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;

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

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

6.5.5. Deverão ser considerados:

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

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

6.5.5.3. a substituição de consorciado deverá ser expressamente autorizada pela POUPEX 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.

6.5.5.4. 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:

6.5.5.4.1. 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

6.5.5.4.2. 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.

6.5.5.5. 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.

7. Prova de validação de requisitos

- 7.1. Após definição da empresa com maior pontuação, considerando técnica e preço, além de atender aos critérios de seleção - qualificação da empresa, constantes nesta Especificação Técnica, esta será convocada para apresentação da solução como forma de validar requisitos funcionais e não funcionais obrigatórios e/ou desejáveis.
- 7.2. A realização da validação funcional e não funcional dos requisitos obrigatórios ou desejáveis será somente entre a Equipe Técnica da CONTRATANTE e a Equipe Técnica da empresa convocada, e ao término desta etapa será elaborado relatório técnico.
- 7.3. Os requisitos funcionais e não funcionais previstos na especificação técnica que o fornecedor confirmar atendimento, comporão o instrumento contratual, sendo passíveis de aplicação de sanções e penalidades.

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

Critério de Julgamento

Critérios	Justificativa
<p>A POUPEX realizará o julgamento conforme a seguinte metodologia:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Somente serão aceitas as soluções que atendam a todos os itens obrigatórios. 2. A pontuação da qualificação técnica será calculada conforme fórmula: $NQT = (NQE / MNQA) * 70$, sendo: <ul style="list-style-type: none"> • NQT = Nota da Qualificação Técnica; • NQE = Nota do Questionário da Empresa em questão; • MNQA = Maior Nota dos Questionários Apresentados. 3. A pontuação da proposta de preço será calculada conforme fórmula: $NPP = (MPVO / VP) * 30$, sendo: <ul style="list-style-type: none"> • NPP = Nota da Proposta de Preço; • MPVO = Menor Preço Válido Ofertado; • VP = Valor da Proposta em questão. 4. A pontuação final do fornecedor será calculada conforme fórmula: $NFF = NQT + NPP$, sendo: <ul style="list-style-type: none"> • NFF = Nota Final do Fornecedor; • NQT = Nota da Qualificação Técnica; • NPP = Nota da Proposta de Preço. <p>Obs.: O arredondamento será feito até a quarta casa decimal após a vírgula.</p>	<p>Buscar a proposta mais vantajosa para a POUPEX, por meio do atendimento dos critérios definidos neste instrumento.</p>

Papel Timbrado da Empresa

ANEXO I

MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

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) _____, vem apresentar sua proposta comercial para Solução de CRM (*Customer Relationship Management*) na modalidade de subscrição, com hospedagem no modelo *Software as a Service (SaaS)*, contemplando implantação, configuração, personalizações, operação assistida, capacitações e suporte técnico, conforme abaixo:

Item	Descrição	QTD	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Anual
1	Licenças no modelo de subscrição para Módulo de Atendimento/Serviço (incluindo a utilização do módulo e do suporte técnico da solução).	450*			
2	Módulo de Marketing/Automação com 10 (dez) licenças e pacote de mensagens* (incluindo suporte técnico da solução).**	1			
3	Implantação da solução.	1			
4	Capacitações.	1			
5	Operação assistida.	1			
	TOTAL				

* Serão disponibilizadas 20 licenças após apresentação do plano de implantação e as demais 430 serão disponibilizadas após a conclusão da implantação.

** Pacote de disparos de mensageria com quantitativo mínimo de 11 (onze) milhões e 510 (quinhentos e dez) mil de disparos/ano, sendo:

- 9.7 milhões para e-mail marketing;
- 750 mil para SMS (serviço de mensagens curtas);
- 500 mil para push notification (notificação via aplicativo móvel);
- 650 mil disparos para Whatsapp
- 500 mil para web push (notificação via plataforma web – móvel ou desktop).

O valor do homem/hora, sob demanda, para customizações será de R\$ _____ (por extenso).

O valor total anual desta proposta é de R\$ _____ (por extenso).

Observações:

- Estão inclusos 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.
- Dados Bancários:
 - Nome do Favorecido – Razão Social
 - CNPJ –
 - Número do Banco -
 - Nome do Banco -
 - Número da Agência Bancária –
 - Número da Conta Corrente –
 - Modalidade de Conta – CONTA CORRENTE ou POUPANÇA
- Os pagamentos referentes aos itens 1 e 2 (licenças dos módulos de Atendimento/Serviço e de Marketing/Automação) 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, 4 e 5 (implantação da solução, configurações, integrações, personalização, capacitações e operação assistida) serão realizados mediante ao cumprimento das entregas e prazos, **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.

Nº	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%

Brasília-DF, ___ de _____ de 2023.

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

Cédula de Identidade (número e órgão expedidor)

CPF/MF (número) e carimbo

ANEXO II

QUADRO DE REQUISITOS OBRIGATÓRIOS E DESEJÁVEIS

ITEM	DESCRIÇÃO	REQUISITO	ATENDE? (em caso positivo, marque X)
4	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DA SOLUÇÃO		
4.1	Requisitos Gerais		
4.1.1.	A disponibilidade da solução será na modalidade 24x7x365 (vinte e quatro horas por sete dias por semana por trezentos e sessenta e cinco dias ao ano).	Obrigatório	
4.1.2	Possuir nativamente integração entre os módulos de Atendimento/Serviços e Marketing/Automação.	Obrigatório	
4.1.3	Não será aceita a oferta de Solução de Plataforma de Negócio em <i>hosting</i> tradicional de <i>Datacenter</i> ou em <i>hosting IaaS (Infrastructure as a Service)</i> de nuvem.	Obrigatório	
4.1.4	Permitir inclusão de potenciais clientes, consulta e alteração de dados cadastrais dos clientes, de acordo com permissão de acesso	Desejável	
4.1.5	Realizar sincronização das informações capturadas, classificadas e/ou processadas na solução de CRM, nas bases cadastrais existentes na POUPEX.	Desejável	
4.1.6	Disponibilizar, de forma nativa na solução (proprietário), recurso de base de conhecimento/repositório de informações possibilitando cadastramento, edição e consulta.	Obrigatório	
4.1.7	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.	Desejável	
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.	Desejável	
4.1.9	Permitir que a POUPEX realize a leitura de todas as informações enriquecidas e ou segmentadas permitindo a retroalimentação das bases existentes na POUPEX.	Obrigatório	
4.1.10	Possuir serviço de envio de e-mail, que tenha como origem múltiplos remetentes do domínio da POUPEX	Desejável	
4.1.11	A solução deverá ser acessível em dispositivos móveis com interface responsiva.	Desejável	
4.1.12	Possibilitar que a ferramenta se conecte, no mínimo, com os canais de <i>chat</i> WhatsApp, Facebook e Instagram	Desejável	
4.1.13	A solução deverá ser acessível no mínimo pelos navegadores de mercado: IE/Edge e Chrome, obedecendo as normas W3C.	Obrigatório	
4.2.	Requisitos de Administração da solução		
4.2.1	Permitir criação e modificação das regras de atribuição (workflows) de Oportunidade e Leads por parte da POUPEX.	Obrigatório	
4.2.2	Permitir personalização dos tipos de comunicação que os clientes gostariam de receber (<i>Opt-In</i>) ou deixar de receber (<i>Opt-Out</i>) através das regras de relacionamento ativas na POUPEX.	Obrigatório	
4.2.3.	Possibilitar que os clientes tenham acesso a opção de cancelar o recebimento de comunicação, por e-mail, de forma automática sem necessidade de ação por parte dos administradores da solução.	Obrigatório	
4.2.4.	Permitir que a POUPEX altere nome de campo (rotulo/ <i>labels</i>) e abas.	Desejável	
4.2.5.	Delimitar visualização dos campos e/ou abas, por perfil do usuário, para que apenas aqueles autorizados possam visualizar informações restritas. Exemplo: Renda, valor do contrato, produtos contratados.	Desejável	

4.2.6	Possibilitar configuração de página inicial, pela seleção ou inclusão de painéis que considere relevantes para as atividades dos diferentes perfis.	Desejável	
4.2.7	Permitir criação e implantação de formulários Web, com configuração de campos (texto, múltipla escolha, seleção de item, entre outros), com identificação da origem da interação (<i>site</i> , redes sociais, e-mail, etc.)	Desejável	
4.2.8	Permitir criação de modelos de e-mails através de segmentação (características) de indivíduos ou grupos definidos pela POUPEX	Desejável	
4.2.9	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).	Obrigatório	
4.2.10	Possuir serviço para envio de e-mail, permitindo que suportem anexos para envio, juntamente com a mensagem de e-mail.	Obrigatório	
4.2.11	Gerar indicadores de atendimento e possibilitar a geração de relatórios na solução CRM, tais como: <ul style="list-style-type: none"> • 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). 	Obrigatório	
4.2.12	Disponibilizar relatórios, em formato padrão e customizável, para os indicadores citados no item anterior	Obrigatório	
4.2.13	Possibilitar exportação de relatórios em formato PDF, XLS e CSV, respeitando os privilégios previamente estabelecidos, os dados apresentados em tela.	Obrigatório	
4.2.14	Manter histórico de todas as atividades dos usuários gerados no sistema, contemplando as informações do usuário autenticado (login/nome), data e horário, endereço IP do computador, visando consultas de administradores ou processos de auditoria, ambos da POUPEX.	Obrigatório	
4.2.15	Permitir consulta de potenciais clientes ou de clientes cadastrados, por no mínimo: nome, CPF, protocolo de atendimento ou número de registro de atendimento.	Obrigatório	
4.2.16	Permitir criação, configuração e gestão de diferentes perfis de usuários.	Obrigatório	
4.2.17	Permitir criação e configuração de fluxos de atendimento e automação (workflows) de forma parametrizável, sem utilização de codificação e de forma nativa da ferramenta.	Obrigatório	
4.2.18	Configurar e disparar notificações em situações como registro, complemento e finalização de atendimento, prazos a vencerem de registros de atendimentos, agendamentos de contato telefônico e outros, por diferentes meios (exemplo: <i>push notification</i> , e-mail, sms), aos usuários internos e clientes.	Desejável	
4.2.19	Permitir envio de e-mails dentro dos fluxos de automação e atendimento.	Obrigatório	
4.2.20	Permitir configuração de <i>templates</i> para cada tipo de assunto que serão utilizados nas notificações encaminhadas ao cliente durante o processo de atendimento.	Obrigatório	
4.3.	Requisitos de segurança		
4.3.1	Possuir e apresentar, sempre que requisitado, plano de detecção e mitigação de vulnerabilidades de segurança.	Obrigatório	
4.3.2	Atender as normas ISO 27001, 27002 e 27017 de segurança de informação.	Obrigatório	
4.3.3	Possuir autenticação em múltiplos fatores (2FA).	Obrigatório	
4.3.4	Permitir que a POUPEX execute testes de intrusão e análise de vulnerabilidades.	Desejável	
4.3.6	Realizar, de forma automatizada, backup dos dados dos clientes e demais informações existentes na solução	Obrigatório	
4.3.7	Referente ao item 4.3.6, observa-se o período de retenção de 30 dias e, quando solicitado, restaurar o backup em até 24 horas.	Desejável	

4.3.8	Adotar controles que mitiguem os efeitos de eventuais vulnerabilidades na liberação de novas versões da solução.	Desejável	
4.4.	Requisitos de Usabilidade		
4.4.1.	Toda a solução deve estar disponível no idioma português do Brasil (PT-BR).	Obrigatório	
4.4.2.	Prover suporte on-line na linguagem escolhida pelo cliente tendo no mínimo português do Brasil (PT-BR).	Obrigatório	
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)	Obrigatório	
4.5.2.	Permitir que o atendimento de um cliente seja iniciado e finalizado, por qualquer canal de contato, seja telefônico, presencial ou digital (<i>site</i> , e-mail, <i>chat</i> etc.) - Omnicanalidade	Obrigatório	
4.5.3.	Possibilitar configuração para priorização de clientes no atendimento digital (Exemplo: <i>chatBot</i>).	Desejável	
4.5.4.	Permitir que as RAs (registros de atendimento) possuam fluxo de envio para um setor responsável pelo produto/serviço.	Obrigatório	
4.5.5.	Permitir utilização dos dados informados na URA (CPF, senha de atendimento, assunto de interesse etc.) para identificar o cliente e personalizar o atendimento telefônico.	Desejável	
4.5.6.	Disponibilizar interface amigável de atendimento (<i>cockpit</i>) que apresente dados necessários para o fluxo intuitivo de atendimento aos clientes, considerando cadastros ativos ou potenciais clientes (<i>prospects/leads</i>), possibilitando Visão 360°.	Obrigatório	
4.5.7.	Possibilitar criação automática de número único de protocolo no início do atendimento para clientes.	Obrigatório	
4.5.8.	Possibilitar encaminhamento do número do protocolo através de canais de comunicação digital (e-mail, SMS etc.).	Obrigatório	
4.5.9.	Permitir criação de registro de atendimento (RA), possibilitando seleção de assunto, descrição da solicitação e fluxo de atendimento parametrizável.	Obrigatório	
4.5.10.	Possibilitar classificação dos registros de atendimento (dúvidas, reclamações, serviços de pós-venda, interesses etc.)	Obrigatório	
4.5.11.	Possibilitar seleção dos produtos/serviços no registro de atendimento.	Obrigatório	
4.5.12.	Permitir registro de marcadores (<i>tags</i>) no campo descrição, do registro de atendimento, para gerar informação das principais menções, bem como possibilitar busca e apresentação de conteúdos da base de conhecimento relacionados ao assunto " <i>tagueado</i> ".	Desejável	
4.5.13.	Possibilitar carregamento (<i>upload</i>) e visualização de arquivos e imagens no registro de atendimento.	Desejável	
4.5.14.	Permitir criação e seleção de assuntos no fluxo de atendimento.	Obrigatório	
4.5.15.	Possibilitar a vinculação manual entre registros de atendimentos, bem como de registros de atendimento com protocolo único	Obrigatório	
4.5.16.	Permitir atribuição de registro de atendimento (solicitação) para usuários ou grupos de usuários da POUPEX e encaminhamento automático de notificação eletrônica quando da atribuição.	Desejável	
4.5.17.	Permitir interação de usuários (criação de tarefas/atividades) no registro de atendimento mantendo histórico.	Obrigatório	
4.5.18.	Permitir parametrização de prazos (SLA) para fluxos de registro de atendimento com notificações automáticas sobre vencimento do prazo.	Obrigatório	
4.5.19.	Permitir notificação ao cliente acerca da resolução do registro de atendimento através de canais digitais de comunicação (SMS, e-mail etc.).	Obrigatório	
4.5.20.	Permitir disparo automático de pesquisas de mercado e possibilitar a extração dos dados através de relatórios e dashboard na solução CRM, tais como: <ul style="list-style-type: none"> Índice de Lealdade do Cliente - Net Promoter Score (NPS); 	Obrigatório	

	<ul style="list-style-type: none"> Índice de Esforço do Cliente - <i>Customer Effort Score</i> (CES); Índice de Satisfação do Cliente - <i>Customer Satisfaction</i> (CSAT); 		
4.5.21	Possibilitar extração de relatórios e dashboards na solução CRM, para métrica de saúde do cliente (CHS) a partir de indicadores coletados junto ao cliente (NPS, CSAT, CES etc.);	Desejável	
4.5.22	Permitir definição da preferência de canal de atendimento e momento de contato para o cliente.	Desejável	
4.5.23	Permitir que usuários com perfil de atendimento possam realizar consultas aos dados e registros de atendimento dos clientes sem a criação de novo protocolo.	Obrigatório	
4.5.24	Permitir comunicação colaborativa entre usuários (<i>chat</i>) mantendo registro e histórico das mensagens trocadas.	Desejável	
4.5.25	Permitir criar atividades/tarefas (exemplo: contato telefônico, oportunidades de negócio, e-mail, etc.)	Desejável	
4.5.26	Disponibilizar funcionalidade de agenda, com alertas, filtros configuráveis, criação de atividades/tarefas com possibilidade de edição e vinculação a um usuário ou grupo de usuários (gestão de agenda)	Desejável	
4.5.27	Possibilitar cadastro, classificação e histórico das oportunidades de negócio identificadas pelo atendente registrando compromisso em agenda para futuro contato.	Desejável	
4.5.28	Disponibilizar painel das oportunidades de negócio cadastradas e suas classificações (nova oportunidade, em negociação etc.), eliminando a oportunidade do painel quando houver a informação da contratação do produto.	Desejável	
4.5.29	Possibilitar consulta e visualização das metas de atendimento e histórico de metas para a gestão e acompanhamento.	Desejável	
4.5.30	Registrar automaticamente e disponibilizar consulta, inclusive através de webservice (<i>API Rest</i>), das interações dos clientes ou potenciais clientes (<i>leads</i>) identificados em sites, simuladores e demais recursos da POUPEX.	Desejável	
4.5.31	Permitir parametrização no fluxo de atendimento, para que sejam ativadas réguas de relacionamento do módulo de Marketing/Automação	Desejável	
4.5.32	Consultar, apresentar e manter os atributos de dados de clientes existentes nas bases (aproximadamente 200 campos)	Obrigatório	
4.5.33	<p>Apresentar os dados dos clientes e potenciais clientes em grupos de dados, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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). 	Desejável	
4.5.34	Identificar padrões de comportamento de consumo, agrupando os perfis e disponibilizando sugestão de ofertas de produtos (ofertas preditivas).	Desejável	
4.5.35	Permitir oferta de oportunidades (renovação de contrato, produtos, atualização cadastral etc.) a partir de fluxos de automação e regras configuráveis, considerando dados mantidos na solução e na POUPEX.	Desejável	
4.5.36	Gerar dashboards interativos em tempo real das informações transacionais	Desejável	

	armazenadas na solução, possibilitando leitura de dados de outros sistemas da POUPEX.		
4.5.37	Possibilitar consulta dos dados mantidos na solução CRM, visando elaboração de relatórios na solução interna de <i>Business Intelligence</i> (BI).	Desejável	
4.6.	Marketing/Automação		
4.6.1	Permitir criação e configuração de páginas em formato de sites, landing pages e hotspots, que incluam imagens, vídeos, informações textuais sobre ofertas (produtos/serviços/eventos) e possibilitar monitoramento (tags/scripts de acompanhamento - ex. google analytics).	Obrigatório	
4.6.2	Permitir criação de formulários para pré-cadastro de clientes e potenciais clientes em sites, <i>hotsite</i> , <i>landing page</i> .	Obrigatório	
4.6.3	Permitir criação de formulários (Exemplo: Cadastro, Cotações, Simulações, Ofertas etc.) para envio ao cliente por diferentes canais, tais como e-mail e WhatsApp.	Desejável	
4.6.4	Disponibilizar funcionalidade no módulo de marketing que permita o agrupamento de clientes em segmentos específicos para que sejam utilizados em ações de marketing salvando a regra da segmentação para uso futuro	Desejável	
4.6.5	Disponibilizar funcionalidade que permita configurar, inclusive através de <i>Webservice (API Rest)</i> , itens como seleção de <i>templates</i> , grupos de clientes, canais de comunicação (e-mail marketing, SMS, WhatsApp, etc.), para criação, agendamento e envio de campanhas de comunicação.	Desejável	
4.6.6	Permitir criação de modelos de e-mail (<i>templates</i>) de forma intuitiva, através da própria solução CRM.	Obrigatório	
4.6.7	Permitir criação de fluxos de campanha de forma intuitiva, através da própria solução CRM.	Obrigatório	
4.6.8	Permitir carregamento (upload), utilização e configuração de modelos de e-mail (<i>templates</i>) na solução CRM.	Obrigatório	
4.6.9	Permitir edição do conteúdo do e-mail, suportando hiperlinks, texto (HTML) e imagens.	Obrigatório	
4.6.10	Disponibilizar funcionalidade para “trackeamento” das interações realizadas pelos clientes e performance das campanhas nativamente e via marcadores (parâmetros) de URL (UTM), tais como: <ul style="list-style-type: none"> E-mail - Rastrear envios, recebimentos, abertura, interação com a peça e conversão para objetivo da campanha. 	Obrigatório	
4.6.11	Permitir rastreamento dos dispositivos (móveis, desktop, etc) utilizados nas interações com a POUPEX.	Desejável	
4.6.12	Disponibilizar nativamente a possibilidade de realizar teste A/B (exemplo: e-mail)	Obrigatório	
4.6.13	Possibilitar integração (webhook) a partir de workflows de automação;	Desejável	
4.6.14	Disponibilizar na página do cliente (<i>cockpit</i> - Visão 360°), no módulo atendimento, as ações de automação e marketing.	Obrigatório	
4.6.15	Considerar as preferências indicadas pelos clientes em relação aos canais de atendimento disponíveis (<i>opt-in</i> e <i>opt-out</i>), para segmentação de bases de campanhas utilizadas nas ações de marketing da POUPEX.	Obrigatório	
4.6.16	Deve ser possível realizar carregamento (upload) de dados e informações de clientes para realização de campanhas e/ou execução de réguas de relacionamento.	Obrigatório	
4.6.17	Permitir criação, ativação e gerenciamento, de maneira intuitiva, de réguas de relacionamento, por gatilhos parametrizáveis na solução, em diferentes canais (exemplo: e-mail marketing, SMS, WhatsApp, App e Internet Banking entre outros).	Obrigatório	
4.6.18	Permitir que os workflows de automações realizem disparos de comunicações:		
4.6.18.1	Através de integração com recursos existentes na POUPEX: SMS, Push Notification, Web Push	Obrigatório	
4.6.18.2	De forma nativa pela Solução: Whatsapp e e-mail	Obrigatório	

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.	Obrigatório	
4.7.2.	A fase de implantação deverá ser realizada obrigatoriamente de forma presencial na sede da POUPEX, com cronogramas a serem definidos entre as equipes envolvidas, respeitando o prazo máximo de 180 dias corridos, registrando evoluções, buscando afinamento das ações, otimizando processos e o sincronismo entre CONTRATADA e POUPEX.	Obrigatório	
4.7.3	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.	Obrigatório	
4.8.	Migração		
4.8.1	Realizar a migração de dados de clientes a partir das bases legadas da POUPEX, considerando aproximadamente 750 mil (setecentos e cinquenta mil) registros.	Obrigatório	
4.9	Requisitos Tecnológicos		
4.9.1	Disponibilizar integração para sincronização das informações cadastrais, de operações, de anotações/restrições e demais informações existentes na POUPEX.	Obrigatório	
4.9.2	Esta integração deverá receber todos os dados dos clientes e atualizá-los na base interna da solução através de processo batch a ser executado na temporalidade informada pela POUPEX.	Obrigatório	
4.9.2.1	Possibilitar consulta em tempo real de informações atualizadas dos clientes existentes nas bases da POUPEX através de <i>WebService (API Rest)</i> .	Obrigatório	
4.9.2.2	Essas informações devem ser consultadas de forma paralela (assíncrona) para que o tempo de visualização das informações seja otimizado.	Desejável	
4.9.2.3	Deve-se levar em consideração a estimativa de 100 mil consultas/dia através de cerca de 50 APIs (<i>Rest</i>).	Desejável	
4.9.3	Possibilitar a atualização das informações inseridas ou atualizadas na solução sensibilizando as bases existentes na POUPEX por meio de <i>WebService (API Rest)</i> .	Obrigatório	
4.9.4	Possibilitar que os registros de atendimentos realizados em outras plataformas e processos existentes na POUPEX sejam inseridos no histórico do cliente da solução através de <i>WebService (API Rest)</i> .	Obrigatório	
4.9.4.1	A solução deverá receber e armazenar no mínimo as informações de Origem (Canal de atendimento), data, número do protocolo e produto(s) relacionados.	Obrigatório	
4.9.5	Disponibilizar os dados referentes aos registros de atendimentos realizados na solução para que sejam consumidos pela POUPEX.	Obrigatório	
4.9.5.1	Possibilitar que todos os dados referentes aos atendimentos realizados na solução CRM sejam exportados para consumo da POUPEX.	Desejável	
4.9.6	Permitir que réguas de relacionamento sejam ativadas através de <i>WebService (API Rest)</i> .	Obrigatório	
4.9.7	Permitir integração com o sistema de telefonia utilizado pela POUPEX para viabilizar o início do atendimento telefônico, através de <i>Webservice (API Rest)</i> .	Obrigatório	
4.9.8	Disponibilizar informações que permitam a POUPEX realizar o monitoramento do pleno funcionamento da solução.	Obrigatório	
4.9.9	Disponibilizar informações sobre o pleno funcionamento das integrações entre a solução e as Integrações existentes.	Obrigatório	
4.9.10	Permitir que os usuários atribuídos as licenças (empregados) realizem o acesso a solução por meio de integração com o sistema de autorização/autenticação existente na POUPEX, através do protocolo de segurança OAUTH 2.0.	Obrigatório	
4.9.11	Permitir que cada requisição entre as APIs seja protegida por meio de	Obrigatório	

	obtenção/validação de chave(s) segura(s) através de integração com sistema de autorização/autenticação existente na POUPEX, através do protocolo de segurança OAUTH 2.0.		
4.9.12	Possibilitar criação de número único de protocolo de atendimento através de Webservice (API Rest).	Desejável	
4.9.13	Possibilitar envio de mensagens de SMS, Push Notification, Web Push através de integração (API Rest/Web hook).	Obrigatório	
4.14	Demais Requisitos		
4.14.1	Possuir <i>datacenter</i> em países onde o Banco Central do Brasil já possui convênio: https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/legado?url=https:%2F%2Fwww.bcb.gov.br%2Ffis%2Fsu_pervisao%2Fmemsupervisao.asp%3Fidpai%3DSUPERVISAOSFN	Obrigatório	
4.14.2	Garantir que todos os servidores dos <i>datacenters</i> operem com o relógio sincronizado com os servidores de tempo oficiais do governo.	Desejável	
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.	Desejável	
4.14.4	Possuir política, procedimentos e controles internos de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo	Desejável	
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.	Obrigatório	
4.14.6	Disponibilizar acesso aos dados da POUPEX armazenados na solução, permitindo consulta e exportação em formato padrão de mercado, tais como <i>CSV</i> , <i>TXT</i> , <i>XML</i> e <i>JSON</i> .	Obrigatório	

Papel Timbrado da Empresa

ANEXO III

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 2023.

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

ANEXO IV

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, ____ de _____ de 2023.

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

ANEXO V**Declaração de Atendimento quanto à Especificação Técnica**

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 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, ____ de _____ de 2023.

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

ANEXO VI

Declaração de Processo de Gestão de Mudança

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 processo de gestão de mudança referente a inserções,
alterações e exclusões de características da solução.

Brasília, ____ de _____ de 2023.

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

Cédula de Identidade (número e órgão expedidor)

CPF/MF (número) e carimbo

ANEXO VII

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº ____/2023 - 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).	450
2	Módulo de Marketing/Automação com 10 (dez) licenças e pacote de mensagens* (incluindo suporte técnico da solução).	1
3	Serviço de Implantação dos módulos (solução completa), incluindo parametrizações/configurações necessárias à efetiva entrada em produção de todos os requisitos previstos.	1

4	Capacitações.	Ver item próprio
5	Operação assistida em dias úteis.	30 dias
<p>* Pacote de disparos de mensageria com quantitativo mínimo de 11 (onze) milhões e 510 (quinhentos e dez) mil de disparos/ano, sendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 9.7 milhões para e-mail marketing; • 750 mil para SMS (serviço de mensagens curtas); • 500 mil para <i>push notification</i> (notificação via aplicativo móvel); • 650 mil disparos para Whatsapp; • 500 mil para <i>web push</i> (notificação via plataforma <i>web</i> – móvel ou desktop). <p>Observação: Os bens e serviços da tabela acima constam detalhados no item 4 - Especificação Técnica da Solução.</p>		

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 (vinte e quatro horas por sete dias por semana por trezentos e sessenta e cinco dias ao ano).

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 obrigatoriamente 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 450 licenças serão disponibilizadas / cobradas pela CONTRATADA da seguinte forma:

LICENÇAS	DISPONIBILIZAÇÃO / COBRANÇA	VIGÊNCIA
20	Após apresentação do plano de implantação	Durante a fase de implantação + 12 meses
430	Após conclusão da 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 CONTRATANTE deverá ocorrer até o final da fase de implantação, conforme tabela do item 2.9, 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
1) PRESENCIAL				
Administradores	8	1	6	6
Atendentes de pontos físicos (BSB)	34	2	6	12
Atendentes telefônico e digital	92	3	6	18
Atendentes de Cobrança e recuperação de crédito	20	2	6	12
Atendimento 3º nível (Fale com o Presidente)	2	1	3	3
TOTAL PRESENCIAL	156	9	27	51
2) REMOTO				
Gestores de Atendimento	52	6	4	24
Atendentes de pontos físicos (demais cidades)	218	10	6	60
Auditoria	4	1	3	3
Atendimento 2º nível (fluxo interno)	8	2	3	6
TOTAL REMOTO	282	19	16	93

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. 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%

3.1. 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.

3.2. 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.

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

3.4. 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.

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

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

3.7. 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.

3.8. 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 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.

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

3.8.2. 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.

3.8.3. 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 abaixo:

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

3.9. 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:

$$VFF = VCO - ((FRC + FRD) * VCO)$$

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).

3.10. 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, 4 e 5	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, conforme quadro abaixo, 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.

Item	Descrição	QTD	Valor Unitário (R\$)	Valor Mensal (R\$)
1	Licenças no modelo de subscrição para Módulo de Atendimento/Serviço (incluindo a utilização do módulo e do suporte técnico da solução).	450		
2	Módulo de Marketing/Automação com 10 (dez) licenças e pacote de mensagens (incluindo suporte técnico da solução).	1		
Total				

5.2.1. Pela(s) customização(ões) e/ou desenvolvimento(s), sob demanda, o valor do homem/hora será conforme quadro abaixo:

Item	Descrição/Módulo	Valor homem/hora
1	Customizações e/ou desenvolvimento	

5.2.1.1. 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.

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

5.2.1.3. ter como base o valor de homem/hora acima;

5.2.1.4. ser apresentado em até 10 dias corridos após formalização do pedido por parte da CONTRATANTE; e

5.2.1.5. passar pela análise e aprovação prévia por parte da CONTRATANTE.

5.2.2. Na hipótese de haver necessidade de customização e/ou desenvolvimento supracitados será oficializada mediante a assinatura de termo aditivo.

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

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

Chave PIX – (INFORMAR)

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, 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:

Etapas	ENTREGAS	PRAZO
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 5, 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 430 (quatrocentas e trinta) licenças de atendimento/serviço serão entregues em até 5 (cinco) dias úteis após a conclusão da implantação;
- d) O pacote de Marketing/Automação deverá ser disponibilizado em até 15 (quinze) dias úteis após a apresentação do plano de 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 (dezesesseis) 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 pelos seguintes representantes, abaixo CREDENCIADOS.

CONTRATANTE
Gestor do contrato:
Nome: XXXXXXXX – CPF: XXXXXXXXXXXXX – UTA/Telefone: XXXXXXXXXXXX
Fiscal do Contrato:
Nome: XXXXXXXX – CPF: XXXXXXXXXXXXX – UTA/Telefone: XXXXXXXXXXXX
CONTRATADA
Preposto:
Nome: XXXXXXXX – CPF: XXXXXXXXXXXXX – Telefone: XXXXXXXXXXXX – e-mail: XXXX@XXXXX
Responsável Técnico:
Nome: XXXXXXXX – CPF: XXXXXXXXXXXXX – Telefone: XXXXXXXXXXXX – e-mail: XXXX@XXXXX

14.2. As alterações dos representantes acima nomeados como Gestores, Fiscais, Prepostos e Responsáveis técnicos, poderão ser realizadas por meio de simples APOSTILAMENTO, sendo estabelecido novo CREDENCIAMENTO.

14.3. O representante da CONTRATANTE denominado Gestor do Contrato, atuará com o apoio do fiscal técnico e fiscal administrativo do Contrato, credenciados neste instrumento.

14.4. 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 Contrato.

14.5. 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.

14.6. 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 prevalecentes 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, 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 2024.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – CONDIÇÕES GERAIS

19.1. Este contrato, a especificação técnica 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 e na especificação técnica.

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.

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA



Brasília-DF, de de 2023.

CONTRATANTE

CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

Nome:
CPF:

Nome:
CPF: