



CO-07.08/2023

PROCESSO SEI Nº 7010.2023/0002805-1

MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 07.002/2023

OPERACIONALIZAÇÃO DO ACORDO FIRMADO ENTRE A PRODAM E A SALESFORCE, AC-24.12/2022 PARA FORNECIMENTO DE SUBSCRIÇÃO DE LICENÇAS, SUPORTE TÉCNICO DOS PROGRAMAS DE COMPUTADOR DE TECNOLOGIAS DA SALESFORCE TECNOLOGIA LTDA E SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO ESPECIALIZADOS EM TECNOLOGIAS SALESFORCE PARA IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, IMPLEMENTAÇÃO, INTEGRAÇÃO, MIGRAÇÃO, SUSTENTAÇÃO E MANUTENÇÃO DE PRODUTOS E ARTEFATOS DE SISTEMAS NAS TECNOLOGIAS/PLATAFORMAS DA SALESFORCE.

CONTRATANTE: EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO – PRODAM-SP S/A, com sede na Rua Líbero Badaró, n.º 425, Edifício Grande São Paulo, Centro, no Município de São Paulo, no Estado de São Paulo, CEP 01.009-905, inscrita no CNPJ sob n.º 43.076.702/0001-61 neste ato representada por seu Diretor de Infraestrutura e Tecnologia, Sr. **MATEUS DIAS MARÇAL**, portador da cédula de identidade RG. nº 22.066.499-4-SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o nº 126.595.568-90 e por seu Diretor de Administração e Finanças, Sr. **ELIAS FARES HADI**, portador da Cédula de Identidade RG. nº 11.049.629-2-SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o nº 094.438.328-95.

CONTRATADA: PPN TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA., com sede na ST SBN QUADRA 02 BLOCO F, número 70, SALA 1505/1506/1507/150, bairro ASA NORTE, Brasília – Distrito Federal, CEP 70.040-911, inscrita no CNPJ sob n.º 05.673.799/0001-09, neste ato representada por seu representante legal, Sr. **JOAQUIM DE AZEVEDO FERREIRA RAMOS**, brasileiro, portador da Cédula de Identidade, RG nº 22.023.004-3-SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob nº 106.433.028-24.

As partes acima qualificadas resolveram, de comum acordo, celebrar o presente contrato, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA I – OBJETO

1.1. O presente contrato tem por objeto a **OPERACIONALIZAÇÃO DO ACORDO FIRMADO ENTRE A PRODAM-SP E A SALESFORCE, AC-24.12/2022 PARA FORNECIMENTO DE SUBSCRIÇÃO DE LICENÇAS, SUPORTE TÉCNICO DOS PROGRAMAS DE COMPUTADOR DE TECNOLOGIAS DA SALESFORCE TECNOLOGIA LTDA E SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO ESPECIALIZADOS EM TECNOLOGIAS SALESFORCE PARA IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, IMPLEMENTAÇÃO, INTEGRAÇÃO, MIGRAÇÃO, SUSTENTAÇÃO E MANUTENÇÃO DE PRODUTOS E ARTEFATOS DE SISTEMAS NAS TECNOLOGIAS/PLATAFORMAS DA SALESFORCE**, para fornecimento de produtos e serviços, conforme descrições constantes no Termo de Referência – ANEXO I, da Proposta Comercial da CONTRATADA e demais documentos constantes do processo administrativo em epígrafe.

CLÁUSULA II – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E CONTRATANTE

2.1. São obrigações da CONTRATADA:

- a) Cumprir fielmente todas as obrigações estabelecidas no **Termo de Referência – ANEXO I** deste instrumento, garantindo a qualidade dos serviços prestados;
- b) Para a assinatura do Instrumento Contratual, a CONTRATADA deverá apresentar todos os documentos relativos à regularidade fiscal, e ainda estar em situação regular junto ao CADIN (Cadastro Informativo Municipal) do **Município de São Paulo (Lei Municipal n.º 14.094/2005 e Decreto Municipal n.º 47.096/2006)**, mediante consulta ao site <http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadin/>.
- c) Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de qualificação exigidas no momento da contratação, podendo a CONTRATANTE exigir, a qualquer tempo durante a vigência do contrato, a comprovação das condições que ensejaram sua contratação, devidamente atualizadas, em formato digital (arquivo PDF) para o e-mail contratosfornecedores@prodam.sp.gov.br e para o gestor do contrato a ser definido oportunamente:
 - i. Certidão Negativa de Débitos relativa aos Tributos Federais e a Dívida Ativa;
 - ii. Certidão de Regularidade do FGTS (CRF);
 - iii. Certidão Negativa de Débitos Tributários e da Dívida Ativa Estadual;
 - iv. Certidão Negativa de Débitos de Tributos Municipais (Mobiliários);
 - v. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);
 - vi. Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial.
- d) Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados, e responderá por danos causados, nos termos do art. 76 da Lei nº 13.303/2016;
- e) Dar ciência imediata e por escrito a CONTRATANTE de qualquer anormalidade que verificar na execução do contrato;
- f) Prestar a CONTRATANTE, por escrito, os esclarecimentos solicitados e atender prontamente as reclamações sobre a execução do contrato;
- g) Responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e tributários, resultantes da execução deste contrato, nos termos do **artigo 77, da Lei Federal nº 13.303/16**.

2.2. São obrigações da **CONTRATANTE**:

- a) Exercer a fiscalização do contrato, designando fiscal(is) pelo acompanhamento da execução contratual; procedendo ao registro das ocorrências e adotando as providências necessárias ao seu fiel cumprimento, tendo por parâmetro os resultados previstos no contrato.
- b) Fornecer à CONTRATADA todos os dados e informações necessários à execução do contrato.
- c) Efetuar o pagamento devido, de acordo com o estabelecido neste contrato.
- d) Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

- e) Comunicar a CONTRATADA formalmente (por e-mail) todas e quaisquer ocorrências relacionadas com a prestação dos serviços objeto deste contrato.

CLÁUSULA III – VIGÊNCIA CONTRATUAL

- 3.1.** O contrato terá vigência 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data de sua assinatura, ou da data da última assinatura digital realizada, podendo ser prorrogado até o limite de 5 (cinco) anos, conforme dispõe o artigo 71, da Lei Federal nº. 13.303/2016.
- 3.2.** Qualquer alteração, prorrogação, acréscimos e/ou supressões no decorrer deste contrato será objeto de termo aditivo, previamente justificado e autorizado pela CONTRATANTE.
- 3.3.** A utilização do contrato será sob demanda e as contratações serão realizadas através da emissão do Termo de Confirmação (TC), conforme acionamento da PRODAM.
- 3.4.** A CONTRATADA deverá fornecer mensalmente relatório(s) de consumo detalhado relativo a cada Termo de Confirmação (TC) contratado.

CLÁUSULA IV – PREÇO

- 4.1.** O valor total estimado do presente contrato é de **R\$ 197.090.533,38 (centro e noventa e sete milhões, noventa mil, quinhentos e trinta e três reais e trinta e oito centavos)**, valor esse resultante da aplicação do desconto de **7,11% (sete vírgula onze por cento)** ao valor estimado da Contratação.
- 4.2.** O desconto constante do item anterior será aplicado sobre a Tabela de Produtos e Preços do Acordo SALESFORCE – PRODAM, respeitadas as condições comerciais do Acordo e especificados em cada Termo de Confirmação, devendo seguir as regras previstas na **Cláusula VI – Faturamento e Condições de Pagamento**.
- 4.3.** No valor acima já estão incluídos todos os tributos e encargos de qualquer espécie que incidam ou venham a incidir sobre o preço do presente contrato.
- 4.4.** Resta vedado o reajuste do valor contratual por prazo inferior a 12 (doze) meses contados após um ano da data-limite para apresentação da proposta comercial ou do último reajuste, conforme disposto na **Lei Federal nº 10.192 de 14/10/2001**, ou, se novas normas federais sobre a matéria autorizarem o reajustamento antes deste prazo.
- 4.5.** Após o período inicial de 12 (doze) meses de vigência, caso haja prorrogação, o contratado poderá ter seus preços reajustados, aplicando-se a variação do Índice de Preços ao Consumidor IPC/FIPE a contar da data da apresentação da proposta.

CLÁUSULA V – GARANTIA CONTRATUAL (Art. 70, §1º da Lei Federal nº 13.303/16)

- 5.1.** A CONTRATADA deverá prestar garantia contratual no prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da assinatura do contrato, na forma do **artigo 70, § 1º da Lei Federal nº 13.303/16**, no valor de **R\$ 9.854.526,67 (nove milhões, oitocentos e cinquenta e quatro mil, quinhentos e vinte e seis reais e sessenta e sete centavos)**, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor contratado, observando os procedimentos a seguir elencados.
- 5.2.** A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período mínimo de três meses após o término da vigência contratual, devendo a garantia assegurar a cobertura de todos os eventos

ocorridos durante a sua validade, ainda que o sinistro seja comunicado depois de expirada a vigência da contratação ou validade da garantia.

5.3. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

5.3.1. Prejuízos advindos do inadimplemento total ou parcial do objeto do contrato.

5.3.2. Prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo da CONTRATADA durante a execução do contrato.

5.3.3. Multas, moratórias e compensatórias, aplicadas pela CONTRATANTE.

5.3.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias relacionadas ao contrato e não adimplidas pela CONTRATADA.

5.4. A CONTRATADA deverá informar, expressamente, na apresentação da garantia, as formas de verificação de autenticidade e veracidade do referido documento junto às instituições responsáveis por sua emissão.

5.5. No caso de seguro-garantia, a instituição prestadora da garantia contratual deve ser devidamente autorizada pela Superintendência de Seguros Privados – SUSEP e, no caso de fiança bancária, pelo Banco Central do Brasil.

5.6. A insuficiência da garantia não desobriga a CONTRATADA quanto aos prejuízos por ela causados, responsabilizando-se por todas as perdas e danos apurados pela CONTRATANTE que sobejarem aquele valor.

5.7. Para cobrança pela CONTRATANTE de quaisquer valores da CONTRATADA, a qualquer título, a garantia poderá ser executada, a partir do 3º (terceiro) dia, contado da resposta NÃO CONHECIDA E/OU IMPROCEDENTE acerca da notificação judicial ou extrajudicial à CONTRATADA, na hipótese do não cumprimento de suas obrigações contratuais.

5.7.1. Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente, cobrança de penalidade aplicada ou pagamento de qualquer obrigação da CONTRATADA, deverá ser efetuada a reposição do valor no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada para fazê-lo.

5.8. Caso haja aditamento contratual que implique alteração do valor, a garantia oferecida deverá ser atualizada.

5.9. Não sendo a garantia executada por força de penalidade administrativa e não havendo débitos a saldar com a CONTRATANTE, a garantia prestada será devolvida ao término do contrato.

5.10. Quando prestada em dinheiro, a garantia será devolvida por meio de depósito em conta bancária e corrigida pelos índices da poupança, salvo na hipótese de aplicações de penalidades pecuniárias ou necessidade de ressarcimento de prejuízos causados pela CONTRATADA à CONTRATANTE ou a terceiros, hipóteses em que será restituído o saldo remanescente.

5.10.1. Na hipótese de garantia em dinheiro, a CONTRATADA deverá enviar uma cópia do depósito bancário para o e-mail contratosfornecedores@prodam.sp.gov.br, identificando o contrato e a que título foi realizado o depósito.

CLÁUSULA VI – FATURAMENTO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

6.1. CONDIÇÕES DE FATURAMENTO

- 6.1.1.** O valor relativo às subscrições de licenças de uso será faturado mensalmente e o encaminhamento da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços deverá ser realizado através de Solicitação de Pagamento a partir da validação do Relatório Mensal de Consumo de Licenças Ativas e autorização do Gestor do Contrato.
- 6.1.2.** O valor relativo ao Suporte Técnico será faturado mensalmente e o encaminhamento da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços deverá ser realizado através de Solicitação de Pagamento a partir da validação do Relatório Mensal de Consumo de Licenças Ativas e autorização do Gestor do Contrato.
- 6.1.3.** A Contratada deverá, mensalmente, apresentar Relatório Mensal de Consumo de Licenças Ativas no portal do fabricante, destacando de modo analítico a quantidade de licenças ativas e suporte técnico vinculado, além de demais informações técnicas importantes, bem como, o valor correspondente de cada item, a partir do 1º (primeiro) dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços.
- 6.1.4.** A Contratante deverá validar o Relatório Mensal de Licenças Ativas em até 5 (cinco) dias úteis, autorizando o faturamento dos serviços prestados.
- 6.1.5.** O valor relativo ao serviço técnico especializado será faturado mensalmente e o encaminhamento da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços deverá ser realizado através de Solicitação de Pagamento a partir da validação do Relatório Mensal de Serviços Técnicos (RST) e autorização do Gestor do Contrato.
- 6.1.6.** A Contratada deverá, mensalmente, apresentar o Relatório Mensal de Serviços Técnicos (RST) que deverá demonstrar o valor resultante da soma das Horas do Serviço Técnico (HST), destacando cada Termo de Confirmação com entrega total ou parcial, vinculado ao Termo de Aceite de Entrega (total ou parcial), a partir do 1º (primeiro) dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços.
- 6.1.7.** A Contratante deverá validar o Relatório Mensal de Serviço Técnico (RST) em até 5 (cinco) dias úteis, autorizando o faturamento dos serviços prestados.

6.2. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 6.2.1.** A Nota Fiscal Eletrônica de Serviços deverá ser emitida e encaminhada à CONTRATANTE, através do setor de Expediente, por meio do endereço eletrônico gfl@prodam.sp.gov.br.
- 6.2.1.1.** Após o recebimento da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços, a CONTRATANTE disporá de até 05 (cinco) dias úteis para emissão do Termo de Aceite de Pagamento, aprovando os serviços prestados.
- 6.2.1.2.** O pagamento das parcelas mensais será realizado por intermédio de crédito em conta corrente ou por outra modalidade que possa vir a ser determinada pela Gerência de Planejamento e Controle Financeiro (GFP), em 30 (trinta) dias corridos a contar da data de emissão do Termo de Aceite de Pagamento.
- 6.2.1.3.** Caso a Nota Fiscal Eletrônica de Serviços contenha divergências com relação ao estabelecido no Instrumento Contratual, a CONTRATANTE ficará obrigada a comunicar a empresa CONTRATADA, formalmente, o motivo da não aprovação no prazo de 05 (cinco) dias úteis. A devolução da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços, devidamente, regularizada pela CONTRATADA, deverá ser efetuada em até 05 (cinco) dias úteis da data de comunicação formal realizada pela CONTRATANTE.

6.2.1.4. Em caso de atraso de pagamento dos valores devidos à CONTRATADA, mediante requerimento formalizado por esta, incidirão juros moratórios calculados utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança e de juros simples no mesmo percentual de juros incidentes sobre a caderneta de poupança, para fins de compensação da mora (TR + 0,5% “*pro-rata tempore*”), observando-se para tanto, o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu.

CLÁUSULA VII – MATRIZ DE RISCOS

7.1. Tendo como premissa a obtenção do melhor custo contratual mediante a alocação do risco à parte com maior capacidade para geri-lo e absorvê-lo, as partes identificam os riscos decorrentes da presente relação contratual e, sem prejuízo de outras previsões contratuais, estabelecem os respectivos responsáveis na Matriz de Riscos constante no **ANEXO V** parte integrante deste contrato.

7.2. É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados, na Matriz de Riscos, como de responsabilidade da CONTRATADA.

CLÁUSULA VIII – CONFORMIDADE

8.1. A CONTRATADA, com relação às atividades, operações, serviços e trabalhos vinculados ao objeto do presente contrato, declara e garante o cumprimento dos dispositivos da **Lei Anticorrupção – Lei 12.846/2013, e dos dispositivos 327, caput, § § 1º e 2º e 337-D do Código Penal Brasileiro.**

8.2. A CONTRATADA deverá defender, indenizar e manter a CONTRATANTE isenta de responsabilidade em relação a quaisquer reivindicações, danos, perdas, multas, custos e despesas, decorrentes ou relacionadas a qualquer descumprimento pela CONTRATADA das garantias e declarações previstas nesta cláusula e nas Leis Anticorrupção.

8.3. A CONTRATADA reportará, por escrito, para o endereço eletrônico a ser fornecido oportunamente, qualquer solicitação, explícita ou implícita, de qualquer vantagem pessoal feita por empregado da CONTRATANTE para a CONTRATADA ou para qualquer membro da CONTRATADA, com relação às atividades, operações, serviços e trabalhos vinculados ao objeto do presente contrato.

8.4. Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma a ele não relacionada, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma, nos termos do **Decreto n.º 56.633/2015.**

8.5. O descumprimento das obrigações previstas nesta Cláusula poderá submeter à CONTRATADA à rescisão unilateral do contrato, a critério da CONTRATANTE, sem prejuízo da aplicação das sanções penais e administrativas cabíveis e, também, da instauração do processo administrativo de responsabilização de que tratam a **Lei Federal nº 12.846/2013.**

CLÁUSULA IX – DA PROTEÇÃO DE DADOS

9.1. A **CONTRATADA**, obriga-se, sempre que aplicável, a atuar no presente Contrato em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, não colocando, por seus atos ou por omissão a **PRODAM-SP** em situação de violação das leis de privacidade, em especial, a **Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Dados Pessoais (“LGPD”)**.

9.2. Caso exista modificação dos textos legais acima indicados ou de qualquer outro, de forma que exija modificações na estrutura do escopo deste Contrato ou na execução das atividades ligadas a este Contrato, a **CONTRATADA** deverá adequar-se às condições vigentes. Se houver alguma disposição que impeça a continuidade do Contrato conforme as disposições acordadas, a **PRODAM-SP** poderá resolvê-lo sem qualquer penalidade, apurando-se os serviços prestados e/ou produtos fornecidos até a data da rescisão e consequentemente os valores devidos correspondentes.

9.3. A **CONTRATADA** se compromete a:

- i) Zelar pelo uso adequado dos dados aos quais venha a ter acesso, cuidando da sua integridade, confidencialidade e disponibilidade, bem como da infraestrutura de tecnologia da informação;
- ii) Seguir as instruções recebidas da **PRODAM-SP** em relação ao tratamento dos Dados Pessoais, além de observar e cumprir as normas legais vigentes aplicáveis, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente possa causar à **PRODAM-SP**, aos seus colaboradores, clientes e fornecedores, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis;
- iii) Responsabilizar-se, quando for o caso, pela anonimização dos dados fornecidos pela **PRODAM-SP**;
- iv) A **CONTRATADA** deverá notificar a **PRODAM-SP** em 24 (vinte e quatro) horas de **(i)** qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das obrigações legais relativas à proteção de Dados Pessoais; **(ii)** qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao tratamento dos Dados Pessoais; e **(iii)** qualquer violação de segurança no âmbito das atividades da **CONTRATADA**;
- v) A **CONTRATADA** deverá notificar a **PRODAM-SP** sobre quaisquer solicitações dos titulares de Dados Pessoais que venha a receber, como, por exemplo, mas não se limitando, a questões como correção, exclusão, complementação e bloqueio de dados, e sobre as ordens de tribunais, autoridade pública e regulamentadores competentes, e quaisquer outras exposições ou ameaças em relação à conformidade com a proteção de dados identificadas pelo mesmo;
- vi) Auxiliar a **PRODAM-SP** com as suas obrigações judiciais ou administrativas aplicáveis, de acordo com a LGPD e outras leis de privacidade aplicáveis, fornecendo informações relevantes disponíveis e qualquer outra assistência para documentar e eliminar a causa e os riscos impostos por quaisquer violações de segurança.

9.4. A **CONTRATADA** deverá manter registro das operações de tratamento de Dados Pessoais que realizar, bem como implementar medidas técnicas e organizacionais necessárias para proteger os dados contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a comunicação ou difusão ou o acesso não autorizado, além de garantir que o ambiente (seja ele físico ou lógico) utilizado para o tratamento de Dados Pessoais é estruturado de forma a atender os requisitos de segurança, os padrões de boas práticas de governança e os princípios gerais previstos na legislação e nas demais normas regulamentares aplicáveis.

9.5. A **PRODAM-SP** terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da **CONTRATADA** com as obrigações de Proteção de Dados Pessoais, sem que isso implique em qualquer diminuição da responsabilidade que a **CONTRATADA** possui perante a LGPD e este Contrato.

9.6. A **CONTRATADA** declara conhecer e que irá seguir todas as políticas de segurança da informação e privacidade da **PRODAM**, bem como realizará treinamentos internos de conscientização a fim de envia-los os maiores esforços para evitar o vazamento de dados, seja por meio físico ou digital, acidental ou por meio de invasão de sistemas de software.

9.7. O presente Contrato não transfere a propriedade de quaisquer dados da **PRODAM-SP** ou dos clientes desta para a **CONTRATADA**.

9.8. A **PRODAM-SP** não autoriza a **CONTRATADA** a usar, compartilhar ou comercializar quaisquer eventuais elementos de dados, que se originem ou sejam criados a partir do tratamento de Dados Pessoais, estabelecido por este Contrato.

CLÁUSULA X – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1. A **CONTRATADA** está sujeita às penalidades previstas na **Lei Federal nº 13.303/16**, sem prejuízo da apuração de perdas e danos, em especial:

- a) Advertência por escrito;
- b) **Multa de até 10% (dez por cento)** sobre o valor total do Termo de Confirmação correspondente, se o serviço prestado estiver em desacordo com as especificações contidas no **Termo de Referência – ANEXO I**;
- c) **Multa de 1%** (um por cento) sobre o valor total do Termo de Confirmação correspondente, pelo descumprimento de qualquer outra condição fixada neste contrato e não abrangida nas alíneas anteriores, e na reincidência, o dobro, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal que couber;
- d) **Multa de 20% (vinte por cento)** sobre o valor total dos Termos de Confirmação ativos, no caso de rescisão e/ou cancelamento do contrato por culpa ou a requerimento da **CONTRATADA**, sem motivo justificado ou amparo legal, a critério da **CONTRATANTE**.
- e) **Suspensão** temporária de participação em licitação e **impedimento** de contratar com a **PRODAM-SP**, pelo prazo de até 02 (dois) anos.
- f) Demais penalidades encontram-se discriminadas no item 13 do Termo de Referência – Anexo I deste contrato.

10.2. Para a cobrança, pela **CONTRATANTE**, de quaisquer valores da **CONTRATADA**, a qualquer título, a garantia contratual prevista neste instrumento poderá ser executada na forma da lei.

10.3. Previamente a aplicação de quaisquer penalidades a **CONTRATADA** será notificada pela **CONTRATANTE** a apresentar defesa prévia, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da notificação que será enviada ao endereço constante do preâmbulo do Contrato.

10.4. Considera-se recebida a notificação na data da assinatura do aviso de recebimento ou, na ausência deste, a data constante na consulta de andamento de entrega realizada no site dos correios, sendo certificado nos autos do processo administrativo correspondente qualquer destas datas.

10.4.1. Caso haja recusa da **CONTRATADA** em receber a notificação, esta será considerada recebida na data da recusa, contando a partir desta data o prazo para interposição da defesa prévia.

10.5. A aplicação de penalidade de multa não impede a responsabilidade da **CONTRATADA** por perdas e danos decorrente de descumprimento total ou parcial do contrato.

10.6. A aplicação de quaisquer multas pecuniárias não implica renúncia, pela PRODAM-SP, do direito ao ressarcimento dos prejuízos apurados e que sobejarem o valor das multas cobradas.

10.7. As decisões da Administração Pública referentes à efetiva aplicação da penalidade ou sua dispensa serão publicadas no Diário Oficial Cidade de São Paulo, sendo certo que a aplicação das penalidades de advertência e multa se efetivará apenas pela publicação no referido Diário, desnecessária a intimação pessoal.

CLÁUSULA XI – RESCISÃO

11.1. A **PRODAM-SP** poderá rescindir o presente contrato, nos termos do **artigo 473, do Código Civil**, nas seguintes hipóteses:

- a) Inexecução total do contrato, incluindo a hipótese prevista no **artigo 395, parágrafo único do Código Civil**;
- b) Atraso injustificado no início do serviço;
- c) Paralisação do serviço, sem justa causa e prévia comunicação à **PRODAM-SP**;
- d) Cometimento reiterado de faltas na sua execução que impeçam o prosseguimento do contrato;
- e) Transferência, no todo ou em parte, deste contrato, sem prévia e expressa autorização da CONTRATANTE;
- f) Decretação de falência;
- g) Dissolução da sociedade;
- h) Descumprimento do disposto no **inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal**, que proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 anos e qualquer trabalho a menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos;
- i) Prática pela CONTRATADA de atos lesivos à Administração Pública previstos na **Lei nº 8.429/1992 (Lei de Improbidade Administrativa)** e **Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção)**;
- j) Prática de atos que prejudiquem ou comprometam a imagem ou reputação da PRODAM, direta ou indiretamente;

11.1.1. A rescisão a que se refere esta cláusula, deverá ser precedida de comunicação escrita e fundamentada da parte interessada e ser enviada à outra parte com antecedência mínima de 10 (dez) dias.

11.2. Desde que haja conveniência para a **PRODAM-SP**, a rescisão amigável é possível, por acordo entre as partes devidamente reduzido a termo no competente processo administrativo.

11.3. Poderá haver também rescisão por determinação judicial nos casos previstos pela legislação.

11.4. A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

11.5 Não constituem causas de rescisão contratual o não cumprimento das obrigações aqui assumidas em decorrência dos fatos que independam da vontade das partes, tais como os que configurem caso fortuito e força maior, previstos no **artigo 393, do Código Civil**.

11.6 Os efeitos da rescisão do contrato serão operados a partir da comunicação escrita, ou, na impossibilidade de notificação do interessado, por meio de publicação oficial; ou da decisão judicial, se for o caso.

CLÁUSULA XII – DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. Os termos e disposições deste contrato prevalecerão sobre quaisquer outros entendimentos ou acordos anteriores entre as partes, explícitos ou implícitos, referentes às condições nele estabelecidas.

12.1.1 O presente instrumento e suas cláusulas se regulam pela **Lei Federal nº 13.303/16**, pelos preceitos de direito privado, mormente a **Lei n. 10.406/02 (Código Civil)** e disposições contidas na legislação municipal, no que couber.

12.2. A CONTRATADA deverá, sob pena de rejeição, indicar o número deste contrato do **Pregão Eletrônico nº 07.002/2023** nas faturas pertinentes, que deverão ser preenchidas com clareza, por meios eletrônicos, à máquina ou em letra de forma.

12.3. A inadimplência do contratado quanto aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à empresa pública ou à sociedade de economia mista a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato ou restringir a regularização e o uso das obras e edificações, inclusive perante o Registro de Imóveis.

12.4. A mera tolerância do descumprimento de qualquer obrigação não implicará perdão, renúncia, novação ou alteração do pactuado.

12.5. Na hipótese de ocorrência de fatos imprevisíveis que reflitam nos preços dos serviços, tornando-o inexecutável, poderão as partes proceder a revisão dos mesmos, de acordo com o disposto no **artigo 81, § 5º, da Lei Federal nº 13.303/16**.

12.6. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e o CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.

12.7. A formalização do presente contrato abrange as disposições contratuais e de todos os seus anexos.

CLÁUSULA XIII – VINCULAÇÃO AO EDITAL

13.1. O cumprimento deste contrato está vinculado aos termos do Edital do Pregão Eletrônico nº **07.002/2023** e seus anexos e à proposta da Contratada.

CLÁUSULA XIV – FORO

14.1. As partes elegem o Foro Cível da Comarca da Capital de São Paulo, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas que possam surgir no decorrer da execução deste contrato.

E por estarem assim, justas e contratadas, assinam as partes o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor, perante 2 (duas) testemunhas abaixo.

São Paulo, 11 de agosto de 2023.

Documento assinado digitalmente
gov.br MATEUS DIAS MARÇAL
Data: 24/08/2023 09:19:52-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

CONTRATANTE:

MATEUS DIAS MARÇAL

Diretor de Infraestrutura e Tecnologia

ELIAS FARES

HADI:09443832895

Assinado de forma digital por
ELIAS FARES HADI:09443832895
Dados: 2023.08.24 11:41:38
-03'00'

ELIAS FARES HADI

Diretor de Administração e Finanças

**JOAQUIM DE
AZEVEDO FERREIRA
RAMOS:10643302824**

Assinado de forma digital por
JOAQUIM DE AZEVEDO
FERREIRA RAMOS:10643302824
Dados: 2023.08.17 13:47:38
-03'00'

CONTRATADA:

JOAQUIM DE AZEVEDO FERREIRA RAMOS

Representante legal

TESTEMUNHAS:

1. **gov.br** Documento assinado digitalmente
PAULO ROBERTO DINIZ CAMARA
Data: 17/08/2023 13:46:12-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

2. **CAROLINA MAGNANI
HIROMOTO** Assinado de forma digital por
CAROLINA MAGNANI HIROMOTO
Dados: 2023.08.17 16:03:07 -03'00'

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

O objeto contratado visa OPERACIONALIZAR o Acordo firmado entre a PRODAM e a SALESFORCE, AC-24.12/2022 para **FORNECIMENTO DE SUBSCRIÇÃO DE LICENÇAS, SUPORTE TÉCNICO DOS PROGRAMAS DE COMPUTADOR DE TECNOLOGIAS DA SALESFORCE TECNOLOGIA LTDA E SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO ESPECIALIZADOS NOS PROGRAMAS DE COMPUTADOR DA SALESFORCE – ANEXO I - TABELA DE SERVIÇOS, COMPREENDO: ORGANIZANDO PARA O SUCESSO, FUNDAÇÃO PARA O DESIGN TÉCNICO E FUNCIONAL, DESIGN DE DADOS E INTEGRAÇÃO, INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA DO USUÁRIO E GERENCIAMENTO DE ENTREGA E DESENVOLVIMENTO (IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, IMPLEMENTAÇÃO, INTEGRAÇÃO, MIGRAÇÃO, SUSTENTAÇÃO E MANUTENÇÃO DE PRODUTOS E ARTEFATOS DE SISTEMAS NAS TECNOLOGIAS/PLATAFORMAS DA SALESFORCE).**

O Acordo Operacional AC-24.12/2022 poderá ser consultado no endereço eletrônico:

<https://portal.CONTRATANTE.sp.gov.br/wp-content/uploads/2023/02/acordo.salesforce-1.pdf>.

A CONTRATADA deverá fornecer, sob demanda, sem compromisso de contratação, pelo período de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data de sua assinatura, ou da data da última assinatura digital realizada, podendo ser prorrogado até o limite de 5 (cinco) anos, conforme dispõe a Lei Federal nº 13.303/2016, os Programas de Computador de Tecnologia SALESFORCE, elegíveis aos modelos de licenciamento:

- a) Subscrição de Licenças de Uso dos Programas de Computador da SALESFORCE;
- b) Suporte Técnico das Licenças de Uso dos Programas de Computador da SALESFORCE.
- c) Serviços de Apoio Técnico Especializados nos Programas de Computador da Salesforce – ANEXO I - Tabela de Serviços, compreendo: Organizando para o sucesso, Fundação para o design técnico e funcional, design de dados e integração, infraestrutura e segurança do usuário e gerenciamento de entrega e desenvolvimento (implantação, configuração, implementação, integração, migração, sustentação e manutenção de produtos e artefatos de sistemas nas tecnologias/plataformas da Salesforce) na quantidade total estimada de 58.200 horas de serviço técnico (HST).

1.1. Tabela de Composição de Itens

Para efeito do Sistema de Pregão Eletrônico, o percentual de desconto deverá ser aplicado em reais, de acordo com a Tabela de Produtos e Serviços do Acordo **SALESFORCE AC-24.12/2022** do ANEXO I e II.

Produtos / Serviços	Valor Estimado 36 Meses
----------------------------	--

Fornecimento de Subscrição de Licenças, Suporte Técnico dos Programas de Computador de Tecnologias da SALESFORCE e Serviços de Apoio Técnico Especializados nos Programas de Computador da Salesforce – Tabela de Produtos e Serviços, compreendendo: Organizando para o sucesso, Fundação para o design técnico e funcional, design de dados e integração, infraestrutura e segurança do usuário e gerenciamento de entrega e desenvolvimento (implantação, configuração, implementação, integração, migração, sustentação e manutenção de produtos e artefatos de sistemas nas tecnologias/plataformas da Salesforce), constantes do Acordo SALESFORCE AC-24.12/2022, Anexos I e II.	R\$ 212.176.265,88
--	--------------------

2. CRITÉRIOS E COMPROVAÇÕES

2.1. Critérios

A Licitante vencedora será aquela que oferecer o MAIOR DESCONTO ADICIONAL LINEAR (em %) sobre o preço de cada produto e/ou serviço contemplado no “ANEXO I – TABELA DE PRODUTOS E SERVIÇOS” do Acordo Operacional AC-24.12/2022.

2.2. Documentos de Habilitação Técnica

Considerando as exigências de missão crítica da PRODAM, que requer alta disponibilidade e pronta resposta às aplicações e bases de dados hospedados no seu Data Center e/ou em ambientes tecnológicos de nuvens públicas e/ou privadas, definidos para os processamentos de sistemas próprios e de seus clientes, a CONTRATADA deverá possuir a qualificação de Parceiro DISTRIBUIDOR OU REVENDEDOR AUTORIZADO da SALESFORCE, bem como para o cumprimento das condições estipuladas no Acordo **AC-24.12/2022**.

2.2.1. A LICITANTE deverá apresentar CARTA/DECLARAÇÃO, emitidos em seu nome, pelo FABRICANTE informando que é parceira de negócios.

2.2.2. O Fabricante é isento desta declaração.

2.3. Atestados de Capacidade de Serviços de Apoio Técnico Especializados nos Programas de Computador da Salesforce.

2.3.1. A Licitante deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica fornecidos(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) o bom desempenho anterior em contrato(s) de mesma natureza, de complexidade tecnológica e operacional igual ou superior, especificando em seu objeto necessariamente os tipos de produtos fornecidos e serviços realizados, com indicações das quantidades, prazo contratual, datas de início e término e local da prestação dos serviços.

2.3.2. A Licitante deverá apresentar um ou mais atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a experiência na prestação de Serviços de Apoio Técnico Especializado em Tecnologias Salesforce para parametrização, contemplando: implantação, configuração, implementação, integração, migração, sustentação e manutenção de produtos e artefatos de sistemas, envolvendo todos as Tecnologias/Plataformas da Salesforce, com no mínimo 22%, ou seja, 12.804 HST correspondente ao total 58.200 das Horas de Serviços Técnicos (HST).

2.3.3. Será permitida a soma de atestados para comprovação do volume de horas.

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

2.4. Documentos em Língua Estrangeira

Devem ser acompanhados da tradução para a língua portuguesa (Brasil), por tradutor juramentado.

3. FORNECIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

- a) As contratações, objeto do presente certame, serão realizadas conforme cessões de direito de uso por tempo determinado (na modalidade de subscrição), suporte técnico e serviços de apoio técnico especializados nos programas de computador da Salesforce nas condições estipuladas neste documento e no Contrato de Operacionalização, que prevalecerão sobre as condições definidas no Acordo AC-24.12/2022;
- b) Deverão ser cumpridas as regras e políticas definidas no Acordo SALESFORCE AC-24.12/2022 e termos posteriores, desde que não conflitem com o estabelecido neste Termo de referência.
- c) A CONTRATADA deverá obter a Tabela de Produtos e Serviços junto ao Fabricante SALESFORCE, contendo os produtos, serviços e valores atualizados, sempre que necessário e repassar a PRODAM, cumprindo as condições estipuladas no Acordo AC-24.12/2022, obrigatoriamente em 2 (dois) formatos: original do Fabricante e customizado em Planilha Excel para implementação no Sistema próprio da PRODAM.
- d) Será responsabilidade da CONTRATADA as tratativas junto ao Fabricante para todos os procedimentos, problemas e questões relacionadas às Tabelas de Produtos e Serviços da SALESFORCE, comunicando à PRODAM com a devida antecedência, quaisquer atualizações ou problemas que estas venham a sofrer, mitigando os impactos no momento da contratação.
- e) Existindo ferramenta do Fabricante para gerenciamento e/ou governança de seus produtos e/ou serviços, caberá a CONTRATADA disponibilizar tais recursos, bem como API's (Application Programming Interface) ou outros, que permitam à PRODAM aferir SLA's e acompanhar o consumo dos produtos e serviços contratados.
- f) Mediante solicitação da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá prover aos profissionais da CONTRATANTE, sem ônus adicional, acesso aos treinamentos especializados das soluções SALESFORCE, disponibilizados pelo FABRICANTE, via internet, sem ônus adicional a CONTRATANTE;

- g) A CONTRATADA terá 05 dias úteis corridos, após a solicitação da CONTRATANTE, para disponibilizar os treinamentos;

3.1. Licenças de Software

- a) Deverá ser fornecida Cessão de Direito de Uso dos Programas de Computador do Fabricante SALESFORCE, na modalidade de Subscrição, cumprindo-se as condições determinadas no Contrato Operacional e no Termo de Confirmação de Licenças e Serviços.
- b) Os produtos/serviços contratados deverão ser instalados/configurados na solução de nuvem da SALESFORCE.
- c) Quando aplicável o download dos programas contratados e suas atualizações via site de Internet, a CONTRATADA deverá fornecer todas as informações necessárias, bem como apoio para instalação, configuração e uso.
- d) Para formalização e detalhamento das contratações das licenças de uso e dos serviços contratados, a PRODAM adotará o Termo de Confirmação de Licença Serviços (TC).
- e) A CONTRATADA notificará formalmente a PRODAM, por meio de ofício, toda e qualquer comunicação oficial referente ao fim de vida útil / descontinuidade dos produtos contratados pela PRODAM (“End of Life Announcement”).

3.2. Garantia e Direito de Atualização

As licenças deverão ser entregues acompanhadas de garantias do Fabricante e direito de atualização das versões pelo período contratado, a contar da data de entrega e ativação dos produtos e/ou serviços especificados no documento Termo de Confirmação de Licenças e Serviços (TC), minimamente:

- a) Garantir as atualizações pertinentes aos programas, incluindo toda e qualquer evolução deles, correções, “patches”, “fixes”, “updates”, “service packs”, novas “releases”, “versions”, “builds”, “upgrades”, englobando, inclusive, versões não sucessivas, nos casos em que a liberação de tais versões ocorra durante o período de manutenção especificado, garantindo as integrações e compatibilidades existentes.
- b) Garantir a atualização em casos de mudanças fiscais, legais e normativas pertinentes aos programas, em tempo de cumprir os prazos de entrega fixados pela legislação.
- c) Atualização de versão e documentação.
- d) Em caso de lançamento de novas versões, deverá ser disponibilizado à PRODAM as novas versões dos programas licenciados dentro do prazo de 10 (dez) dias úteis de seu recebimento no Brasil para download, sem ônus adicional.
- e) Caso, durante o período de vigência da subscrição contratada, a SALESFORCE e/ou suas Afiliadas desenvolvam uma nova geração ou versão dos Programas Licenciados (“Novo Produto”), quer para serem utilizados com um sistema operacional ainda não desenvolvido ou com uma nova versão de um sistema operacional, esse Novo Produto será automaticamente incorporado na

presente Licença. O Novo Produto deverá ser utilizado durante o prazo e de acordo com os termos do presente, sem qualquer custo adicional para a PRODAM, sendo mantida a equivalência do licenciamento contratado.

- f) Deve ser permitido, nos termos da lei, mediante negociação, o uso de quaisquer produtos ou serviços previstos no Acordo AC-24.12/2022, para fins de avaliação e testes em até 30 (trinta) dias corridos, sem ônus adicional, com um prazo de 10 dias uteis a partir da solicitação do Gestor do Contrato.
- g) A PRODAM poderá, a seu critério, definir data específica para ativação dos programas contratados. Quando ocorrer, o período de garantia, o direito de atualização e o suporte técnico contratados iniciarão a partir desta nova data.

3.3. Suporte Técnico

- a) A CONTRATADA deverá cumprir com os termos e condições de suporte técnico determinados pelo Fabricante SALESFORCE, conforme site abaixo e descritos no Acordo AC-24.12/2022, desde que não conflitem com as condições estipuladas neste Termo de Referência.
<https://www.salesforce.com/company/legal/agreements/>
- b) A CONTRATADA deverá disponibilizar serviço de suporte técnico via telefone, chat ou e-mail, para sanar problemas e dúvidas relativos à instalação, configuração, mudanças de topologia e demais ações que possam vir a serem executadas com os produtos especificados neste documento.
- c) Deverá ser disponibilizado para a PRODAM um canal de comunicação para registros de aberturas de chamados técnicos e controles de atendimento. Os chamados serão efetuados através de telefone ou e-mail, em língua portuguesa (Brasil).
- d) Existindo “Customer Center” ou similar, a CONTRATADA deverá fornecer as chaves de acesso, endereço eletrônico e respectivas instruções para uso pela PRODAM.
- e) O período de disponibilidade para abertura de chamados deverá ser de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, incluindo a capacidade de solicitar serviços (SRs – Service Requests) on-line, sem limites de acionamentos aos incidentes.
- f) Caso os programas da SALESFORCE sejam processados em nuvem do próprio Fabricante, a disponibilidade de UpTime Commitment da infraestrutura deverá ser de 99,90%.
- g) Para a abertura de chamados e respostas aos problemas e incidentes, a CONTRATADA deverá cumprir com os tempos a seguir:

Severidade	Tempo para Resposta e Solução a partir do acionamento
Severidade 1 (Crítico)	01 hora
Severidade 2 (Importante)	02 horas
Severidade 3 (Menor)	08 horas
Severidade 4 (Leve)	48 horas

Severidade 1 – Problema severo / Sistema em Produção Parado

O uso do sistema é interrompido ou tão severamente afetado que não possibilita continuidade no trabalho. A perda do serviço é total. Trata-se de emergência, a operação é essencial para o negócio e produtividade futura. O ambiente apresenta pelo menos uma das seguintes situações:

- Dados corrompidos;
- Uma função crítica documentada não está disponível;
- O sistema trava indefinidamente, causando demoras inaceitáveis ou indefinidas para recursos ou respostas;
- O sistema falha repetidamente após tentativas de reinicialização.

A PRODAM alocará um contato durante este período, seja no local ou por telefone, para auxiliar na coleta de dados, testes e aplicação de correções.

Severidade 2 – Problema Grave

A perda do serviço é significativa, funcionalidades importantes não estão disponíveis, a operação continua de forma limitada e precária. A produção opera de acordo com as especificações sem que exista solução temporária para o problema ou ainda, a PRODAM não consegue prosseguir com a instalação de qualquer produto contratado, impedindo-o de disponibilizá-lo aos usuários.

Severidade 3 – Problema Leve

A perda do serviço é pequena, o problema gera inconvenientes que podem exigir uma solução alternativa para restaurar a funcionalidade.

Severidade 4

Consultas técnicas, solicitações de informações, melhorias ou esclarecimentos da documentação relativa ao software, sem que haja impacto na operação, não há perda de serviço. O resultado não impede o funcionamento do sistema.

A CONTRATADA envidará esforços contínuos para solucionar as Solicitações de Serviços (SRs – Services Request) de Severidades 1 e 2.

A CONTRATADA iniciará escalonamento interno para os SRs de Severidade 1 e Severidade 2 de acordo com as Respostas às Solicitações de Serviços. A CONTRATADA priorizará o reparo de defeitos dos programas envolvidos durante a resolução das solicitações de serviço.

3.3.1. Prazos, Multas e Penalidades**a) Prazos de Atendimento/Solução dos Serviços e Suporte Técnico**

SEVERIDADE	CRITICIDADE	PRAZO	PENALIDADE
Resposta do suporte técnico (Severidade 1 - Crítico)	ALTA	1 hora	Grave

Resposta do suporte (Severidade 2- Importante)	MÉDIA	2 horas	Moderada
Resposta do suporte técnico (Severidade 3 - Menor)	BAIXA	8 horas	Leve
Resposta do suporte técnico (Severidade 4 - Leve)	BAIXA	48 horas	Leve

Observo, que todas as responsabilidades entre as partes com a possível contratada já estão previstas no Acordo Operacional assinado (**Acordo SALESFORCE AC-24.12/2022**).

b) Multas e Penalidades

PENALIDADE	MULTAS*
Leve	0,05%
Moderada	0,50%
Grave	1,00%
<i>*Multas aplicadas sobre o valor total do Termo de Confirmação correspondente</i>	

No caso da terceira reincidência de penalidades leves ou moderadas, as multas serão aplicadas na categoria superiores daquelas descritas na tabela acima, conforme:

- I. Na incidência da terceira penalidade leve, a **multa será da penalidade moderada**;
- II. Na incidência da terceira penalidade moderada, a **multa será da penalidade grave**.

3.4. Serviços de Apoio Técnico Especializado em Tecnologia Salesforce

Deverão ser prestados Serviços de Apoio Técnico Especializado em Tecnologias Salesforce para parametrização, contemplando: implantação, configuração, implementação, integração, migração, sustentação e manutenção de produtos e artefatos de sistemas, envolvendo todos as Tecnologias/Plataformas da Salesforce previstas no acordo **AC-24.12/2022**.

Os serviços abrangem especialização SALESFORCE em concepção, modelagem, construção, elaboração de artefatos, documentação, manutenção e transferência de tecnologia e conhecimento.

Os serviços a serem contratados terão suas métricas em HST que serão aplicáveis à sua quantificação, precificação e remuneração.

Os serviços agrupados por sua vez, estão decompostos num conjunto de serviços.

A quantidade proposta na tabela de quantitativo de HST por item se refere ao teto anual da demanda e a CONTRATANTE arrega-se o direito de requerer, livremente, a quantidade de HST que julgar necessária (não há demanda mínima).

A descrição detalhada dos serviços e sua execução estão dispostos no **ANEXO I.1 – REPERTÓRIO DE SERVIÇOS** deste Edital.

A CONTRATADA deverá prestar Serviços de Apoio Técnico Especializado em Tecnologias Salesforce no ambiente tecnológico da CONTRATANTE, envolvendo, entre outras, atividades como as descritas a seguir:

- Conexão e integração de aplicativos, dados e dispositivos em qualquer sistema local ou em ambiente de nuvem;
- Criação de aplicativos e portais low-code por meio de interface gráfica de usuário, visando oferecer agilidade para transformação de negócios e relacionamento com clientes/cidadãos;
- Criar aplicação para agilizar o atendimento ao cliente com a utilização de diversos canais de comunicação como telefone, web, chatbot ou e-mail;
- Desenvolvimento de aplicação para colaboração entre equipes, permitindo a edição, discussão, publicação e o acompanhamento de conteúdo em tempo real, em qualquer dispositivo;
- Desenvolvimento de estratégias para conquistar novos clientes e manter a fidelidade da clientela;
- Desenvolvimento de fluxo de trabalho para automatizar processos de negócios e solicitações de aprovação, com atribuição automática de tarefas entre membros de equipes de trabalho;
- Disponibilização de relatórios e painéis de informações para facilitar o processo de tomada de decisão sobre negócios;
- Gerenciamento dos detalhes de negociação e criação de orçamentos baseados nas informações de negócio, mantendo a equipe informada com atualizações em tempo real;
- Integração com sistemas de dados legados;
- Otimização dos fluxos de automação com foco em vendas;
- Roteamento, escalabilidade e gerenciamento de filas;
- Utilização de Inteligência Artificial para automatizar a entrada e a análise preditiva de dados;
- Utilizar ferramentas para acompanhamento de negócios com a utilização de dispositivos móveis;
- Utilizar ferramentas para análises complexas, estratégicas e interativas envolvendo grandes conjuntos de dados;
- Utilizar inteligência artificial para demonstrar a situação de negócios e detectar tendências preditivas para o futuro;
- Softwares de integração para conectar aplicativos, dados e dispositivos em qualquer ambiente de nuvem ou local (on-premises);
- Utilização de IA associada a atividades de CRM para análise preditiva, prescritiva, descritiva e diagnóstica;
- Utilização de Inteligência Artificial para rotear tarefas automaticamente, eliminar a inserção manual de dados e acionar recomendações contextuais diretamente para as equipes de atendimento.

Para execução dos SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO ESPECIALIZADOS EM TECNOLOGIAS SALESFORCE, a CONTRATADA se compromete a disponibilizar recursos qualificados necessários para o cumprimento dos

serviços e das entregas, conforme características de cada demanda e/ou projeto, previsto no **ANEXO I.2 – QUALIFICAÇÕES E COMPETÊNCIAS**, deste Edital.

4. TERMO DE CONFIRMAÇÃO DE LICENÇAS E SERVIÇOS (TC)

4.1. Procedimentos de Contratação

- a) Para contratação das licenças de uso e suporte técnico de licenças de uso pertencentes à Tabela de Produtos e Serviços da SALESFORCE, a utilização do contrato será sob demanda, conforme acionamento da PRODAM, através da emissão do Termo de Confirmação de Licenças e Serviços (TC).
- b) **ACIONAMENTO:** O Termo de Confirmação de Licenças e Serviços (TC) conterá minimamente as informações: part-number, descrição dos produtos/serviços, tipo e métricas de licenciamento, quantidades, data de início / fim da vigência de manutenção, suporte, SLA, valor unitário e valor total, descontos e créditos aplicáveis.

4.2. Entrega de Informações, Licenças, Certificados, Chaves e Uso

- a) A CONTRATADA deverá entregar as licenças de softwares acompanhadas de Declaração do Fabricante informando que estas foram reportadas pela CONTRATADA e estão registradas no CNPJ e em nome da PRODAM.
- b) A CONTRATADA deverá enviar pelo endereço de e-mail certificados_software@prodam.sp.gov.br, as informações a seguir:
 - Nome do CONTRATANTE: “EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO – PRODAM-SP”;
 - Número do instrumento contratual emitido pela PRODAM;
 - Razão social da CONTRATADA;
 - Número do registro e data em que o pedido da PRODAM foi reportado pela CONTRATADA ao Fabricante;
 - Licenças e/ou certificados de titularidade do programa fornecido;
 - Chaves de ativação, instalação e/ou acesso do programa fornecido;
 - Descrição completa dos softwares, componentes e licenciamentos da solução CONTRATADA, quantidades de licenças, datas de início e término do período de garantia, subscrição e suporte técnico.
- c) A PRODAM poderá, a seu critério, definir data específica para ativação dos programas contratados. Quando ocorrer, o período de garantia, subscrição e suporte técnico iniciará a partir desta data.
- d) Os produtos contratados pela PRODAM e suas versões atualizadas deverão estar disponíveis em site de Internet para download, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos da data de emissão do Termo de Confirmação de Licenças e Serviços (TC).
- e) Nos casos em que os produtos e serviços entregues não estejam em conformidade com o solicitado ou apresentem defeitos de funcionamento ou ainda, estejam incompletos, os pagamentos serão suspensos até que os problemas sejam integralmente sanados.
- f) A critério da Prodam, poderá ser requerido Manuais Técnicos e outros documentos pertinentes

aos produtos contratados, em mídia física ou impressa. Neste caso, a CONTRATADA deverá entregar tais materiais, no prazo de até 10 (dez) dias úteis do pedido, nas instalações da Sede da ProdAm ou em outro local previamente definido, em horário comercial.

4.3. Aceite Técnico

4.3.1. Nos casos em que os Produtos ou Serviços entregues não estejam em conformidade com o solicitado ou da documentação disponibilizada, apresentem defeitos e/ou mal funcionamento ou ainda, estejam incompletos, os pagamentos serão suspensos até que os problemas sejam integralmente sanados.

4.3.2. Para os Serviços de Apoio Técnico Especializado em Tecnologias Salesforce o aceite técnico está previsto no **ANEXO I.1 – REPERTÓRIO DE SERVIÇOS**, deste Termo de Referência.

5. CONDIÇÕES COMERCIAIS

Para cada produto ou serviço contratado, este terá seu preço final definido em moeda Real (R\$):

PREÇO = VTP * (1 – DA/100) * (1 – DC/100), onde:

VTP = Valor do Produto ou Serviço da Tabela do Acordo

DA = Desconto do Acordo

DC = Desconto do Contrato

O valor total deverá considerar ainda a quantidade e o período licenciado do produtoe/ou serviço contratado.

- a) A CONTRATADA deverá prever na sua precificação final todos os impostos incidentes (Federais, Estaduais ou Municipais), não cabendo à PRODAM recolher quaisquer impostos, taxas ou emolumentos adicionais.
- b) Caso o Fabricante, durante a vigência contratual, faça promoções regionais e/ou mundiais ou aplique descontos adicionais além dos aqui previstos para os programas de computador e/ou ofertas de serviços integrantes do Acordo AC-24.12/2022, os valores, se vantajosos, devem ser repassados aos pedidos de contratação da PRODAM enquanto perdurar(em) a(s) promoção(ões).
- c) No decorrer da vigência contratual, o parceiro vencedor da licitação a seu critério ou por intermédio do fabricante, podem aplicar outros descontos adicionais além dos previstos, seja para dar visibilidade à sua tecnologia ou aumento de participação territorial.
- d) Os produtos e serviços, objetos de contratação, serão pagos mensalmente pela PRODAM em até 30 (trinta) dias, após o recebimento das respectivas Notas Fiscais/Fatura, desde que a CONTRATADA tenha efetivamente ativado o(s) programa(s) e serviço(s) contratado(s) pela PRODAM junto à SALESFORCE, cumprindo-se ainda com as condições do Item 3 – FORNECIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS e subitens deste Termo de Referência (TR).
- e) O encaminhamento da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços deverá ser realizado através de Solicitação

de Pagamento, a partir do 1º (primeiro) dia subsequente à validação do Relatório Mensal de Consumo de Licenças Ativas ou de Entrega de Licenças e autorização do Gestor do Contrato.

- f) A CONTRATADA deverá, mensalmente, apresentar Relatório Mensal de Consumo de Licenças Ativas disponibilizado no portal do fabricante, destacando de modo analítico a quantidade e demais informações técnicas importantes, bem como, o valor correspondente, a partir do primeiro dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços.
- g) Nos casos em que os Programas de Computador e sua documentação entregues não estejam em conformidade com o solicitado ou apresentem defeitos de funcionamento ou ainda, estejam incompletos, os pagamentos serão suspensos até que os problemas sejam integralmente sanados pela CONTRATADA. Conforme a criticidade do problema, caberá a PRODAM a aplicação de penalidades e sanções.

6. CONDIÇÕES DE FATURAMENTO

- 6.1. O valor relativo às subscrições de licenças de uso será faturado mensalmente e o encaminhamento da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços deverá ser realizado através de Solicitação de Pagamento a partir da validação do Relatório Mensal de Consumo de Licenças Ativas e autorização do Gestor do Contrato.
- 6.2. O valor relativo ao Suporte Técnico será faturado mensalmente e o encaminhamento da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços deverá ser realizado através de Solicitação de Pagamento a partir da validação do Relatório Mensal de Consumo de Licenças Ativas e autorização do Gestor do Contrato.
- 6.3. A Contratada deverá, mensalmente, apresentar Relatório Mensal de Consumo de Licenças Ativas no portal do fabricante, destacando de modo analítico a quantidade de licenças ativas e suporte técnico vinculado, além de demais informações técnicas importantes, bem como, o valor correspondente de cada item, a partir do 1º (primeiro) dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços.
 - 6.3.1. A Contratante deverá validar o Relatório Mensal de Licenças Ativas em até 5 (cinco) dias úteis, autorizando o faturamento dos serviços prestados.
- 6.4. O valor relativo ao serviço técnico especializado será faturado mensalmente e o encaminhamento da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços deverá ser realizado através de Solicitação de Pagamento a partir da validação do Relatório Mensal de Serviços Técnicos (RST) e autorização do Gestor do Contrato.
 - 6.4.1. A Contratada deverá, mensalmente, apresentar o Relatório Mensal de Serviços Técnicos (RST) que deverá demonstrar o valor resultante da soma das Horas do Serviço Técnico (HST), destacando cada Termo de Confirmação com entrega total ou parcial, vinculado ao Termo de Aceite de Entrega (total ou parcial), a partir do 1º (primeiro) dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços.
 - 6.4.2. A Contratante deverá validar o Relatório Mensal de Serviço Técnico (RST) em até 5 (cinco) dias úteis, autorizando o faturamento dos serviços prestados.

7. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 7.1. A Nota Fiscal Eletrônica de Serviços deverá ser emitida e encaminhada à CONTRATANTE, através do setor de Expediente, por meio do endereço eletrônico: gfl@prodam.sp.gov.br.
- 7.2. Após o recebimento da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços, a CONTRATANTE disporá de até 05 (cinco) dias úteis para emissão do Termo de Aceite de Pagamento, atestando os serviços prestados.
- 7.3. O pagamento será realizado por intermédio de crédito em conta corrente ou por outra modalidade que possa vir a ser determinada pela Gerência de Planejamento e Controle Financeiro (GFP), em 30 (trinta) dias corridos a contar da data de emissão do Termo de Aceite de Pagamento.
- 7.4. Caso a Nota Fiscal Eletrônica de Serviços contenha divergências com relação ao estabelecido no Instrumento Contratual, a CONTRATANTE ficará obrigada a comunicar a empresa CONTRATADA, formalmente, o motivo da não aprovação no prazo de 05 (cinco) dias úteis. A devolução da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços, devidamente, regularizada pela CONTRATADA, deverá ser efetuada em até 05 (cinco) dias úteis da data de comunicação formal realizada pela CONTRATANTE.
- 7.5. Em caso de atraso de pagamento dos valores devidos à CONTRATADA, mediante requerimento formalizado por esta, incidirão juros moratórios calculados utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança e de juros simples no mesmo percentual de juros incidentes sobre a caderneta de poupança, para fins de compensação da mora (TR + 0,5% “pro-rata tempore”), observando-se para tanto, o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu.

8. VIGÊNCIA

- a) O Contrato de Operacionalização terá a vigência pelo período de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data de sua assinatura, ou da data da última assinatura digital realizada, podendo ser prorrogado, conforme dispõe a Lei Federal nº. 13.303/2016.
- b) Caso o Acordo AC-24.12/2022 seja rescindido ou terminado de qualquer maneira, o respectivo Contrato de Operacionalização estará automaticamente rescindido, sem prejuízo das contratações decorrentes dos Termos de Confirmação de Licenças e Serviços (TC) dele originadas.

9. CONFIDENCIALIDADE

- a) Obriga-se, por seus administradores, sócios e gerentes, por seus funcionários ou terceiros contratados e/ou subcontratados, credenciados e representantes, a manter e guardar o mais expresso, estrito e absoluto sigilo sobre dados, informações, conteúdo, especificações técnicas, características de ambientes, relações ou informações de caráter comercial com clientes da CONTRATANTE, a que tenham acesso ou conhecimento, sob qualquer forma, em decorrência da prestação dos serviços e/ou fornecimento de bem, objeto deste contrato, no decorrer da sua execução ou cumprimento, sob pena de responder civil e criminalmente pelo seu descumprimento, ficando responsável pela reparação por prejuízos materiais, morais, perdas e danos e lucros cessantes decorrentes.
- b) O descumprimento das obrigações estabelecidas ou previstas neste Termo de Referência obriga a CONTRATADA, a qualquer tempo durante a vigência contratual, ao pagamento, em favor da CONTRATANTE, de multa a ser prevista na minuta contratual.

10. OUTRAS CONDIÇÕES

- a) A CONTRATADA deve comunicar a PRODAM, por escrito em até 10 dias corridos, quaisquer anormalidades que impeçam a execução parcial ou total do objeto licitado, prestando todos os esclarecimentos necessários.
- b) Caso a PRODAM e/ou um dos seus Clientes sejam citados pelo TCM (Tribunal de Contas do Município de São Paulo) e necessitem demonstrar e detalhar o consumo pertinentes ao objeto licitado, o Fabricante e/ou CONTRATADA *deverá responder em auxílio à PRODAM para o correto atendimento à citação a partir do acionamento pelo Gestor do Contrato, a mesma terá 10 dias corridos para fornecer as informações solicitadas.*

11. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 11.1. Obedecer às normas operacionais da CONTRATANTE.
- 11.2. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência com a alocação dos colaboradores necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.
- 11.3. Utilizar colaboradores habilitados e com conhecimento técnico compatível com os serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.
- 11.4. Manter seus colaboradores devidamente informados das normas disciplinares da CONTRATANTE bem como das normas de utilização e de segurança das instalações e do manuseio dos documentos.
- 11.5. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente a CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços.
- 11.6. Responsabilizar-se pelo comportamento dos seus colaboradores e por quaisquer danos que estes ou seus prepostos venham porventura ocasionar a CONTRATANTE ou a terceiros, durante a execução dos serviços, podendo a CONTRATANTE descontar o valor correspondente ao dano dos pagamentos devidos.
- 11.7. Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes, bem como todo e qualquer documentação técnica, de propriedade exclusiva da PRODAM, sendo vedada à CONTRATADA sua cessão, locação ou venda a terceiros sem prévia autorização formal da CONTRATANTE.
- 11.8. Responsabilizar-se, civil e criminalmente, pelo mau uso ou extravio dos documentos sob sua guarda.
- 11.9. Comunicar, por escrito, qualquer anormalidade, prestando a CONTRATANTE os esclarecimentos julgados necessários.
- 11.10. Avocar, para si, os ônus decorrentes de todas as reclamações e/ou ações judiciais ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por terceiros, contra a CONTRATANTE, procedentes da prestação dos serviços do objeto deste contrato.

- 11.11.** Indicar um colaborador responsável pelo gerenciamento dos serviços, com poderes de representante legal ou preposto para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato junto a CONTRATANTE, sem ônus para este.
- 11.12.** Atender, de imediato, as solicitações quanto à substituição de pessoal considerado inadequado para a prestação dos serviços, inconveniente à boa ordem ou que venha a transgredir normas disciplinares da CONTRATANTE.
- 11.13.** Prover o pessoal necessário para garantir a execução dos serviços, nos regimes contratados, sem interrupção.
- 11.14.** Cumprir rigorosamente todas as programações e atividades constantes do objeto do contrato e que venham a ser estabelecidas nos procedimentos de resolução e execução dos TC's.
- 11.15.** Elaborar e apresentar a CONTRATANTE, nas datas estabelecidas nos TC's todos os entregáveis, relatórios de acompanhamento e de final de execução de serviços, contendo todo o detalhamento das atividades desenvolvidas.
- 11.16.** Atender às solicitações da CONTRATANTE, de acordo com as especificações técnicas, procedimentos de controle administrativo e cronogramas básicos que venham a ser estabelecidos.
- 11.17.** Não incluir componentes de software proprietário em qualquer das etapas de desenvolvimento e/ou manutenção de sistemas, ou Desenvolvimento de Arquitetura de Informação e Inovação, sem prévia e expressa autorização da CONTRATANTE e apresentação de avaliação de custos e viabilidade de utilização de tais componentes.
- 11.18.** Conduzir os serviços de acordo com as normas do serviço e com estrita observância do instrumento convocatório, da Proposta de Preços e da legislação vigente, assumidas perante as condições de habilitação e qualificação exigidas para participação na licitação.
- 11.19.** Iniciar e concluir os serviços nos prazos estipulados
- 11.20.** Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.
- 11.21.** Submeter previamente, por escrito, a PRODAM, para análise e aprovação, qualquer mudança no método de execução do serviço que fuja das especificações constantes deste Termo de Referência.

12. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 12.1.** Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, nas condições estabelecidas neste Termo de Referência.
- 12.2.** Exercer a fiscalização do contrato.
- 12.3.** Receber provisória e definitivamente o objeto do contrato nas formas definidas e verificar se a CONTRATADA está realizando as obrigações estabelecidas neste Termo de Referência.
- 12.4.** Notificar a CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades verificados na execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao

comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para a CONTRATANTE.

- 12.5.** Informar à CONTRATADA as normas e procedimentos de acesso às instalações e eventuais alterações.
- 12.6.** Acompanhar a execução do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, quando comprovada a execução total, fiel e correta dos serviços. Sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais.
- 12.7.** Emitir, antes da execução de qualquer serviço o Termo de Confirmação, definindo claramente os requisitos técnicos, administrativos e financeiros relativos ao serviço objeto deste Termo de Referência.
- 12.8.** Especificar e estabelecer normas, diretrizes e metodologias para a execução dos serviços, definindo as prioridades, regras, bem com os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.
- 12.9.** Avaliar o relatório mensal das atividades executadas pela CONTRATADA.
- 12.10.** Indicar representante para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato nas respectivas áreas de atuação;
- 12.11.** Disponibilizar os recursos básicos e tecnológicos (equipamentos, instrumentos, softwares etc.) para a execução dos serviços previstos nas suas instalações, em situações necessárias.

13. DEMAIS PENALIDADES TÉCNICAS

- 13.1.** Será aplicada multa 0,5%, sobre o valor da parcela mensal do contrato, caso a CONTRATADA não cumpra o prazo para disponibilizar o TREINAMENTO previsto no item 3 alínea “g”.
- 13.2.** Será aplicada multa 0,5%, sobre o valor da parcela mensal do contrato, caso a CONTRATADA não cumpra o prazo estabelecido no item 3.2 – Garantia e Direito de Atualização, alínea “d” disponibilização de novas versões;
- 13.3.** Será aplicada multa de 0,5% do valor do Termo de Confirmação (TC), caso a CONTRATADA não cumpra o prazo estabelecido para entrega dos produtos, conforme previsto no item “4.2 – Entrega de Informações, Licenças, Certificados, Chaves e Uso”, alínea “d”;
- 13.4.** Será aplicada multa de 0,1% do valor do mensal do contrato, caso a CONTRATADA não cumpra o prazo estabelecido para entrega dos manuais, conforme previsto no item “4.2 – Entrega de Informações, Licenças, Certificados, Chaves e Uso”, alínea “f”;
- 13.5.** Será aplicada multa de 0,5% do valor mensal do contrato, caso a CONTRATADA não cumpra o prazo estabelecido item “10 – Outras Condições”, alínea “a”;
- 13.6.** Será aplicada multa de 0,5% do valor total do TC, caso a CONTRATANTE não realize a transferência de conhecimento, prevista no item “4 – Transferência de Tecnologia e Conhecimento – Anexo I”, deste Termo de Referência;

- 13.7.** Será aplicado multa de 0,5% do valor total do TC, caso a CONTRATADA não encaminhe novo técnico, conforme previsto na alínea “e” do Anexo II – Qualificações e Competência”, deste Termo de Referência;

ANEXO I.1

**SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO ESPECIALIZADOS EM TECNOLOGIAS SALESFORCE
(REPERTÓRIO DE SERVIÇOS)**

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 07.002/2023

Métricas – HST**1.1. Definição**

- Considerando a necessidade da adoção de uma métrica que premissa o pagamento vinculado a atividades executadas, artefatos entregues e a resultados e qualidade efetivamente alcançados pela CONTRATADA;
- Considerando que para as métricas tradicionais de medição de serviços de TI, além do contrato para a execução de serviços de parametrização, seria necessária uma contratação adicional para a medição do tamanho dos serviços de TI e, considerando o reduzido quadro de profissionais disponíveis e a complexidade referente à gestão de contratos que utilizem métricas tradicionais de medição de serviços de TI, procurou-se definir uma métrica objetiva e que fosse aplicável aos serviços que serão requisitados pela CONTRATANTE.
- Com base nestes requisitos, definiu-se que a unidade de medida a ser utilizada na presente contratação é a Hora de Serviço Técnico – HST. Neste caso todos os serviços de parametrização estão baseados neste Repertório de Serviços, porém com atividades e dimensões específicas em cada repertório.
- Sobre a métrica a ser utilizada, definiu-se que 1 (uma) HST equivale a 1 (uma) hora de esforço especializado, não individualizado. Apesar da métrica HST ser baseada em horas em nenhuma hipótese serão admitidos pagamentos pelo número de horas empenhadas.

Todos os pagamentos serão medidos em HST, vinculados à resultados e serão realizados após a aceitação de todos os entregáveis requeridos e a avaliação dos níveis de serviços aplicáveis.

1.1.1. Repertório de Serviços

- O Repertório de Serviços é a lista de atividades que irá compor a execução dos TC's.
- A “estimativa de esforço” é uma estimativa provisória em HST de um determinado TC's. Quando analisada e aprovada pela CONTRATANTE a estimativa passa a ser tratada como “medida de esforço”. A CONTRATANTE terá o prazo de 3 dias úteis para analisar e aprovar a estimativa de esforço.
- Na apresentação de cada TC's, será proposta pela CONTRATANTE uma estimativa de esforço. A CONTRATADA confirmará ou retificará o dimensionamento em HST, utilizando como referência sua Metodologia e o Repertório de Serviços.

- A medida de esforço não será alterada após aprovação da CONTRATANTE.
- O Repertório de Serviços poderá ser ajustado durante a execução contratual, caso seja verificado que o escopo das atividades é maior ou diferente do que o originalmente previsto no Repertório. Neste caso, a CONTRATADA poderá solicitar a alteração do Repertório de Serviços para acréscimo de novas atividades, mediante a apresentação de justificativas.
- A CONTRATANTE, como responsável final pela definição da dimensão em HST de cada TC'S, analisará as justificativas e emitirá respostas, mesmo nos casos em que as solicitações não forem atendidas. A CONTRATANTE tem o prazo de 3 dias úteis para aprovar o acréscimo de atividades.
- A atualização do Repertório também poderá ocorrer por iniciativa da CONTRATANTE.
- As alterações podem ocorrer para aumentar ou reduzir a quantidade de HST de uma atividade e para incluir ou excluir atividades ao Repertório de Serviços.
- Para os casos em que o Repertório não contemple estimativas para atividades a serem realizadas, a CONTRATANTE e a CONTRATADA buscarão o consenso, utilizando os seguintes critérios, sucessivamente:
 - a) Analogia com outros itens do Repertório de Serviços;
 - b) Aferição empírica com acompanhamento em tempo integral, por fiscal da CONTRANTE e técnico conhecedor das tecnologias utilizadas no desenvolvimento, da dimensão do escopo, por meio de projeto piloto de reduzida duração, ou pelo monitoramento do trabalho da CONTRATADA.

1.1.2. Fator de Complexidade no Repertório de Serviços

- A quantidade de HST a ser utilizada no dimensionamento de cada atividade depende da sua complexidade. No repertório de serviços, para cada atividade, há 4 colunas com quantitativos diferentes de HST a ser utilizado no dimensionamento da atividade, em função da sua complexidade.
- A complexidade de uma atividade será determinada pelas suas características, de acordo com a tabela a seguir:

TABELA 2 - COMPLEXIDADE DE ATIVIDADES	
NÍVEL DE COMPLEXIDADE	CONDIÇÃO PARA APLICAÇÃO DO FATOR DE COMPLEXIDADE
Baixa	Serviços com necessidade negocial clara; pouca interação com outros sistemas; poucas restrições apresentadas pelo legado; uso de tecnologia já bastante difundida; etc.
Média	Serviços com necessidade negocial incomum; maior interação com outros sistemas; maiores condições impostas por sistemas legados; tecnologia com poucos recursos de mercado disponíveis; etc.

Alta	Serviços com necessidade negocial complexa; muita interação com outros sistemas, a ponto de demandar alta criatividade e/ou especialidade no desenho da solução; interação com sistemas legados que dificultem o desenho de uma solução clara, demandando estratégias avançadas de desenvolvimento, migração; adoção de novas tecnologias com uso específico para resolução de problemas únicos; etc.
Especialista	Serviços com necessidades muito específicas que demandam profissionais com formação e qualificações únicas; criação de sistemas ou funcionalidades com problemas complexos de alto volume de dados ou transações e com arquitetura muito complexas; adoção de tecnologias de vanguarda que deem vantagem funcional a PRODAM; etc.

- A avaliação de complexidade deverá ser aplicada a cada atividade individualmente. Isto significa que, em um TC's, as atividades que se compõem poderão ter níveis de complexidade diferentes.
- Em nenhum caso poderá ser utilizado para compensar a falta de capacidade ou de eficiência dos profissionais alocados ao projeto.
- O total de horas de cada atividade poderá ser utilizado por um técnico isoladamente ou por mais de um técnico em conjunto, dependendo da demanda.
- Cada uma das atividades poderá ser realizada separadamente, o que significa que os profissionais alocados poderão variar, pois são alocados em função de sua especialização.

Item Serv.	Atividade	Perfil Profissional para execução da Atividade	Fator multiplicador de HST de acordo com a complexidade			
			Baixa	Média	Alta	Especialista
1	Organizando para o sucesso	Administrador Salesforce Analista de Negócios Analista de Testes Analista Desenvolver/Designer Web Arquiteto Salesforce Consultor Salesforce Especialista UX Gerente/Lider Projeto Marketing Cloud Specialist Scrum Master Analista de Dados Mulesoft/Tableau Analista de Operações Mulesoft	1,25	1,75	2,5	4,5

Item Serv.	Atividade	Perfil Profissional para execução da Atividade	Fator multiplicador de HST de acordo com a complexidade			
			Baixa	Média	Alta	Especialista
		Analista Desenvolvedor Mulesoft Arquiteto de Integração Mulesoft Arquiteto de Plataforma Designer de Painéis Mulesoft/Tableau				
2	Fundação para Design Técnico e Funcional	Administrador Salesforce Analista de Negócios Analista de Testes Analista Desenvolver/Designer Web Arquiteto Salesforce Consultor Salesforce Especialista UX Gerente/Lider Projeto Marketing Cloud Specialist Scrum Master Analista de Dados Mulesoft/Tableau Analista de Operações Mulesoft Analista Desenvolvedor Mulesoft Arquiteto de Integração Mulesoft Arquiteto de Plataforma Designer de Painéis Mulesoft/Tableau	1,25	1,75	2,5	4,5
3	Design de Dados & Integração	Administrador Salesforce Analista de Negócios Analista de Testes Analista Desenvolver/Designer Web Arquiteto Salesforce Consultor Salesforce Especialista UX Gerente/Lider Projeto Marketing Cloud Specialist Scrum Master Analista de Dados Mulesoft/Tableau	1,25	1,75	2,5	4,5

Item Serv.	Atividade	Perfil Profissional para execução da Atividade	Fator multiplicador de HST de acordo com a complexidade			
			Baixa	Média	Alta	Especialista
		Analista de Operações Mulesoft Analista Desenvolvedor Mulesoft Arquiteto de Integração Mulesoft Arquiteto de Plataforma Designer de Painéis Mulesoft/Tableau				
4	Infraestrutura e Segurança do Usuário;	Administrador Salesforce Analista de Negócios Analista de Testes Analista Desenvolver/Designer Web Arquiteto Salesforce Consultor Salesforce Especialista UX Gerente/Lider Projeto Marketing Cloud Specialist Scrum Master Analista de Dados Mulesoft/Tableau Analista de Operações Mulesoft Analista Desenvolvedor Mulesoft Arquiteto de Integração Mulesoft Arquiteto de Plataforma Designer de Painéis Mulesoft/Tableau	1,25	1,75	2,5	4,5
5	Gerenciamento de Entrega e Desenvolvimento	Administrador Salesforce Analista de Negócios Analista de Testes Analista Desenvolver/Designer Web Arquiteto Salesforce Consultor Salesforce Especialista UX Gerente/Lider Projeto Marketing Cloud Specialist Scrum Master	1,25	1,75	2,5	4,5

Item Serv.	Atividade	Perfil Profissional para execução da Atividade	Fator multiplicador de HST de acordo com a complexidade			
			Baixa	Média	Alta	Especialista
		Analista de Dados Mulesoft/Tableau Analista de Operações Mulesoft Analista Desenvolvedor Mulesoft Arquiteto de Integração Mulesoft Arquiteto de Plataforma Designer de Painéis Mulesoft/Tableau				

Para realizar as atividades acima descritas os **SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO ESPECIALIZADOS EM TECNOLOGIAS SALESFORCE**, as demandas de HST estão agrupadas em soluções, conforme constantes no formulário de Pesquisa de Demanda e descritas a seguir:

- 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente;
- 02 - Solução Atendimento e Serviços;
- 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital;
- 04 - Solução Inteligência Analítica;
- 05 - Solução de Integração;
- 06 - Serviços de Apoio Técnico Especializados.

2. Execução e Entrega dos Serviços

2.1. Execução dos Serviços /Termo de Confirmação de Licenças e Serviços (TC)

- 2.1.1. A contratação dos serviços terá início concomitantemente com o fornecimento das licenças, e, após a emissão do Termo de Confirmação de Licenças e Serviços (TC), emitida pela CONTRATANTE e aceita pela CONTRATADA.
- 2.1.2. O TC e O Plano do Projeto (SOW), quando solicitado pela CONTRATANTE, servirão de referência para o acompanhamento e fiscalização pela CONTRATANTE do processo de desenvolvimento dos produtos e serviços.
- 2.1.3. A emissão do Plano do Projeto (SOW) é opcional e será solicitada pela CONTRATANTE somente para os projetos que pela sua complexidade requeiram este documento.
- 2.1.4. Nos TC's conterão, no mínimo, as seguintes informações: número de identificação, gerente responsável (CONTRATANTE), Gerente do Projeto ou Gestor da TC's da CONTRATANTE, identificação do Projeto, local de execução dos serviços, cliente da CONTRATANTE que será atendido, descrição dos serviços, produtos previstos, perfil de serviço, prazo de entrega, valor

total estimado, vigência, assinatura de aprovação das partes (CONTRATANTE e CONTRATADA) e data de assinatura.

2.1.5. Para cada TC emitido a CONTRATANTE indicará um empregado, o qual receberá a designação de “Gestor do Projeto” e será o principal responsável pelo acompanhamento da execução dos serviços, pela avaliação dos serviços e produtos entregues, atendimento às especificações apresentadas, e o cumprimento das cláusulas contratuais.

2.1.6. O encaminhamento da TC’s poderá ser efetuado por meio eletrônico (email), na fase de negociação, após o que será impressa e assinada pelas partes.

2.1.7. Para agilizar o andamento dos processos e garantir a autenticidade e segurança dos documentos, as relações contratuais poderão ocorrer na forma eletrônica com utilização de certificação Digital padrão ICP-Brasil.

2.1.8. A CONTRATANTE poderá emitir quantos TC’s julgar necessários durante a vigência do contrato.

2.1.9. Após a assinatura do TC o Gestor do Projetos da CONTRATANTE, agendará reunião inicial (kick-off) com o Gerente de Projetos da CONTRATADA, cuja pauta observará, pelo menos:

- Repasse de Informações necessárias para a execução dos serviços pela CONTRATADA;
- Esclarecimentos sobre questões operacionais e avaliação dos serviços;
- Disponibilização de infraestrutura à CONTRATADA, quando couber;
- Forma de medição, recebimento e ateste dos serviços prestados para fins de pagamento;
- Documentos a serem apresentados pela CONTRATADA, periodicidade e forma de apresentação; e
- Quando necessário, em função do projeto, elaborar em conjunto com a CONTRATADA o Plano do Projeto – SOW, que será o documento que balizará a execução dos serviços durante o ciclo de vida do Projeto, devendo seguir os atributos identificados no Modelo de SOW (Statement of Work), no que se aplicar e de acordo com os artefatos que serão exigidos pela CONTRATANTE, em função das características do Projeto.
- As solicitações de alteração de escopo podem ou não ocasionar variações no tamanho do sistema.
- Havendo aumento na quantidade de Horas inicialmente previstas a CONTRATANTE emitirá TC complementar, contemplando a alteração de escopo.
- A CONTRATADA somente deverá executar os serviços decorrentes de alteração de escopo, após a emissão e assinatura da TC (complementar) pelas partes.
- A CONTRATANTE poderá reduzir a quantidade de Horas de Serviço Técnico (HST) previstos no TC, sem anuência prévia da CONTRATADA, mediante comunicação por escrito, com antecedência mínima de 15 dias corrido, após a emissão do TC.

2.2. Entrega dos Produtos e Serviços

A entrega formal dos produtos poderá ser total ou parcial, de acordo com a programação detalhada em cada TC’s e/ou no Plano do Projeto SOW, onde constarão as especificidades, disciplinas, funcionalidades, artefatos, quantidades de horas valores, prazos e datas de entregas.

Os produtos deverão ser entregues pela CONTRATADA de acordo com o previsto na TC's, nas ferramentas, formatos e padrão estabelecido pela CONTRATANTE.

Os artefatos tais como documentos, modelos, códigos-fonte, scripts de geração de banco de dados, scripts de compilação, dentre outros, deverão ser entregues por meios eletrônicos em formatos que possam ser armazenados em ferramentas de mercado ou outras que venham a ser solicitadas pela CONTRATANTE.

As ferramentas serão disponibilizadas para os serviços realizados nas dependências da CONTRATANTE, onde a CONTRATADA poderá fazer upload dos produtos desenvolvidos em ambientes externos.

O prazo para entrega dos artefatos será definido na TC's e estará sujeito a penalidades caso não forem entregues no prazo.

Os produtos poderão também ser entregues em cópias impressas, mídia digital ou outro meio, a critério da CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá apresentar um Relatório de Serviço Técnico (RST), mensal, contendo minimamente os seguintes atributos: Nome do Projeto, Número do Contrato, Número do TC's, Identificação da Área Solicitante, Nome do Gestor da TC's da CONTRATANTE, Identificação da CONTRATADA, Nome do Gerente de Projeto da CONTRATADA, Identificação do cliente da CONTRATANTE atendido, Local de execução dos serviços, Objetivo do Projeto, Detalhamento das Atividades desenvolvidas contendo disciplinas, funcionalidades, artefatos gerados, quantidade de Horas de Serviço Técnico aplicadas no mês, cronograma, datas de entregas, data de emissão.

- O Relatório de Serviço Técnico (RST) deverá ser entregue impresso e assinado, e, em formato eletrônico compatível com as ferramentas de gerenciamento adotadas pela CONTRATANTE, devendo vir acompanhado dos artefatos desenvolvidos e/ou de outras evidências do trabalho executado.
- As Horas de Serviço Técnico (HST) prestadas pela CONTRATADA estão sujeitas à atestação mensal para faturamento, sendo que os serviços deverão estar a contento da CONTRATANTE.

Ao receber os produtos/artefatos, a CONTRATANTE emitirá Termo de Recebimento de Serviços, em caráter provisório. Este documento será emitido para indicar que os produtos foram recebidos e serão submetidos à análise para verificação de sua aderência aos requisitos técnicos e critérios de qualidade exigidos, bem como o cumprimento dos prazos contratados.

- A emissão do Termo de Recebimento de Serviços não autoriza a CONTRATADA faturar os produtos entregues, sendo necessário para tanto a emissão pela CONTRATANTE do Termo de Aceite.

Após o recebimento dos serviços, parcial ou total, executados pela CONTRATADA, a CONTRATANTE terá um prazo de até 25% (vinte e cinco por cento) do tempo total de execução do serviço contratado para emitir o Termo de Aceite, nas condições apresentados no Item "6 - Aceite Final".

- Se o Tempo para o Aceite dos serviços pela CONTRATANTE for inferior a 5 (cinco) dias úteis, será considerado o prazo de 5 (cinco) dias para CONTRATANTE emitir o Termo de Aceite.

- Se forem identificados atrasos na entrega dos produtos acima do nível “aceitável”, a CONTRATADA fica sujeita a aplicação de multas, conforme previsto no item “3 - SLA e Aceites para Serviços Técnicos Especializados - subitem “3.2 - Indicadores de Níveis de Serviços”.

3. SLA e Aceites para Serviços Técnicos Especializados

A gestão e a fiscalização do contrato dar-se-ão mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de desempenho e qualidade, que comporão os níveis mínimos de serviços (SLA – Service Level Agreement) estabelecidos pela PRODAM.

Níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela PRODAM com a finalidade de aferir e avaliar a qualidade dos serviços e o cumprimento dos prazos contratados. Tal avaliação poderá gerar a recusa de produtos por motivos de vícios de qualidade ou por não observância dos padrões adotados pela PRODAM. Os critérios estão apresentados a seguir.

3.1. Incidentes e Prazos de Atendimento

Serão definidos como Incidentes, os erros ocorridos na operação normal de um sistema, sítio ou portal, bem como comportamentos que estejam em desacordo com os requisitos estabelecidos ou com as especificações definidas.

A correção dos incidentes compreende as atividades de diagnóstico, análise e implantação de nova versão corrigida, se for o caso. Consiste também em remover definitivamente os defeitos apresentados, recolocando o sistema, sítio ou portal em seu pleno estado de funcionamento.

O atendimento para correção de erros deverá seguir a Tabela de Prazos de Atendimento contados a partir da data da notificação:

Tipo de Ocorrência	Severidade do Erro	Prazo para Início do Atendimento	Prazo de Retorno para Comportamento Adequado	Prazo para Solução Definitiva do Erro
Solução SALESFORCE	Alta	Até 2 horas	Até 8 horas	Até 48 horas
	Baixa	Até 4 horas	Até 16 horas	Até 96 horas

a. Alta Severidade

Incidente que afeta a disponibilidade do sistema, sítio ou portal e/ou comprometimento grave de funcionalidade ou de dados ou de ambiente.

b. Baixa Severidade

Incidente do sistema, sítio ou portal de pequeno ou nenhum comprometimento de funcionalidade, de dados ou de ambiente.

c. Prazo de Retorno para Comportamento Adequado

Tempo decorrido entre a notificação efetuada pela PRODAM e a recolocação do sistema, sítio ou portal em estado de funcionamento adequado.

d. Prazo para Solução Definitiva do Erro

Tempo decorrido entre notificação efetuada pela CONTRATANTE e a efetiva solução do incidente para que o sistema, sítio ou portal fique em seu pleno estado de funcionamento.

- A solução definitiva do erro se dará somente após a eliminação da causa de sua origem (ou Causa Raiz);
- Após a Análise da Causa Raiz (RCA), a CONTRATADA, deverá submeter à validação da PRODAM, documento contendo o cronograma e o detalhamento técnico das providências para solução. Sendo aprovado, o documento deverá ser assinado pelas partes.

O término dos prazos mencionados nos itens “c” e “d” serão considerados apenas se houver aceite pela CONTRATANTE. Não ocorrendo o aceite, a solução apresentada será desconsiderada e os prazos continuarão correndo.

As ocorrências de incidentes serão notificadas ao Gerente de Projetos da CONTRATADA para a devida correção, sem prejuízo da apuração dos Indicadores de Nível de Serviço. A notificação será efetuada via e-mail com o detalhamento das ocorrências apresentadas.

O atendimento deverá ser feito nas dependências do PRODAM ou em local por ela indicado, sempre que a natureza do serviço exigir a presença de técnicos especializados.

3.2. Indicadores de Níveis de Serviços

A CONTRATANTE adota o Índice de Atraso na Entrega (IAE) para medição do percentual acumulado de atraso nos prazos de entregas de produtos / artefatos acordados na Ordem de Serviço / Plano do Projeto SOW, calculado da seguinte forma:

$$IAE = \frac{QDCA}{PEPD} \times 100$$

Onde: IAE = Índice de atraso na entrega.

QDCA = Quantidade de dias corridos de atraso.

PEPD = Prazo de entrega de produto em dias corridos.

Os prazos das entregas dos produtos acordados no TC / Plano do Projeto SOW serão estabelecidos em comum acordo entre a PRODAM e a CONTRATADA. Caso haja divergências, prevalecerão os prazos arbitrados pela PRODAM.

Será considerado como aceitável o IAE de até 10% (dez por cento). Para índices superiores, está prevista a aplicação de multas sobre o valor total do TC, considerando os seguintes critérios:

Faixa	Índice de Atraso na Entrega (IAE)	% Multa sobre o Valor da OS	% Multa de Mora (diária)
1	≤ 10%	Aceitável	Aceitável

2	> 10% e ≤ 25%	2%	0,02%
3	> 25% e ≤ 50%	4%	0,02%
4	> 50%	6%	0,02%

- Índice de atraso superior a 10% e menor que 25%, do prazo de entrega de qualquer produto/artefato, ensejará a aplicação de multa de 2,00% (dois por cento), sobre o valor total do TC.
- de atraso igual ou superior a 25% e menor que 50%, do prazo de entrega de qualquer produto/artefato, ensejará a aplicação de multa de 4,00% (quatro por cento), sobre o valor total do TC, sem prejuízo do disposto no item anterior.
- Índice de atraso igual ou superior a 50%, do prazo de entrega de qualquer produto / artefato, ensejará a aplicação de multa de 6,00% (seis por cento), sobre o valor total do TC, sem prejuízo do disposto nos itens “a” e “b”, anteriores.
- Além das multas previstas nos itens “a”, “b” e “c”, acima, a CONTRATADA ficará sujeita à multa de mora de 0,02% por dia de atraso, aplicada sobre o valor total do TC.
- O período para cálculo de apuração do valor referente à penalidade de multa de mora prevista no item “d” acima, iniciar-se-á quando o Índice de Atraso na Entrega (IAE) superar 10% (dez por cento).
- Atraso superior a 50% do prazo previsto para a entrega de qualquer produto poderá implicar no cancelamento do TC sem pagamento dos serviços executados, e os artefatos desenvolvidos serão de propriedade da PRODAM.

Transferência de Tecnologia e Conhecimento

A transferência de tecnologia consiste no fornecimento de subsídios para que a equipe técnica da CONTRATANTE obtenha todos os conhecimentos necessários ao perfeito entendimento da solução: arquitetura, dados, objetos, funções, construção e instalação, estando capacitados ao final do serviço contratado a manter e produzir a solução.

O processo de transferência aos profissionais indicados pela CONTRATANTE poderá prever reuniões, palestras, workshops, entrega de documentação, manual de usuário, visando à transferência de todo o conhecimento adquirido durante o processo de desenvolvimento, implantação e manutenção dos sistemas e aplicativos.

O plano de transferência de conhecimento deverá ser previamente aprovado pela CONTRATANTE e deverá ocorrer em até 25% (vinte e cinco por cento) do prazo do serviço contratado no TC, a contar da data de emissão do Termo de Aceite com o status “Total”, referente última entrega feita pela CONTRATADA.

A CONTRATADA deve colocar à disposição da CONTRATANTE a formalização dos procedimentos de instalação nos ambientes da CONTRATANTE, do serviço executado, contemplando todas as atividades técnicas necessárias, em todas as plataformas tecnológicas envolvidas, para que o software se torne plenamente operacional.

A CONTRATANTE se compromete a colocar à disposição pessoal técnico para o recebimento da transferência de conhecimento em data acordada entre as partes, respeitando o previsto.

Local de Execução dos Serviços

A execução dos serviços poderá ser realizada em ambientes da CONTRATANTE e de seus Clientes localizados na Capital e na região metropolitana da Capital de São Paulo, bem como em regime de Teletrabalho (Home Office) quando for requerido pela CONTRATANTE.

Fica a critério da CONTRATANTE definir o local de execução e outras informações técnicas e comunicar formalmente à CONTRATADA por meio do TC.

Independentemente do local de trabalho a CONTRATADA deverá fornecer, às suas expensas, todos os recursos necessários para a execução dos serviços dentre os quais destacam-se hardware, software e meios de comunicação.

A CONTRATADA deverá arcar com os custos relativos ao deslocamento, alimentação e estada de seus profissionais, caso exista, em decorrência da execução dos serviços contratados.

Independentemente do local de execução dos serviços, o teste final para entrega dos sistemas/artefatos/programas será executado nas dependências da CONTRATANTE, nas condições definidas no Item 2.2.2 - “Entrega dos Produtos e Serviços”.

Os produtos gerados pela CONTRATADA deverão respeitar todos os padrões de segurança estabelecidos pela CONTRATANTE.

A qualquer tempo, durante a vigência do contrato, a critério da CONTRATANTE, poderão ser realizadas vistorias nos locais onde se processam os serviços da CONTRATANTE, para realizar interface entre as partes e auditoria dos produtos desenvolvidos.

O controle de atividades ou de número de horas de serviços prestados nas dependências da CONTRATANTE, de seus clientes, bem como em regime de Teletrabalho (home office) será efetuado somente para os TC's que contemplam Horas de Serviço Técnico - (HST).

O contato dos profissionais da CONTRATADA restringe-se aos profissionais técnicos da CONTRATANTE, responsáveis pelo acompanhamento do projeto ou serviço contratado, exceto quando houver autorizações superiores da CONTRATANTE.

Quando houver a execução dos serviços nas dependências da CONTRATANTE, os profissionais da CONTRATADA envolvidos deverão cumprir todas as normas técnicas e administrativas determinadas pela CONTRATANTE.

Independentemente do local de realização dos serviços, não há caracterização de subordinação direta e nem de pessoalidade, inexistindo, portanto, a relação de subordinação jurídica entre os profissionais da equipe da CONTRATADA e a CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá providenciar, às suas expensas, a infraestrutura de hardware, software e comunicação necessária para a execução dos serviços.

Aceite Final

O aceite final de cada produto ou serviço gerado ficará condicionado ao atendimento dos requisitos abaixo:

- a. O TC's e o Plano do Projeto SOW servirão de referência para o acompanhamento e fiscalização pela CONTRATANTE do processo de desenvolvimento dos produtos e/ou serviços. Todos os serviços deverão ser concluídos dentro dos prazos estabelecidos na TC's e/ou no Plano do Projeto SOW. Quando na

execução do serviço ocorrer irregularidades, cabe à CONTRATADA relatar as anormalidades encontradas, bem como apresentar alternativas para saná-las, as quais serão avaliadas pela CONTRATANTE/Gestor do TC's, podendo ser aceitas ou não, independentemente das sanções cabíveis.

b. Atendimentos aos critérios de qualidade dos produtos e serviços contratados:

- Pleno atendimento às especificações funcionais, técnicas e padrões estabelecidos pela CONTRATANTE;
- Total integração com os recursos de TIC já existentes, no que couber;
- Conformidade com o respectivo TC's / Plano do Projeto SOW;
- Geração dos produtos nas ferramentas (softwares) definidas ou autorizadas pela CONTRATANTE;
- Entrega de todos os produtos previstos no TC'S, com pleno aceite pelo Gestor da TC's da CONTRATANTE.

c. Qualquer produto/serviço desenvolvido, mas não aceito pelos motivos elencados acima (b) ou ainda, por motivos de vícios de qualidade ou por não observância dos padrões adotados, deverá ser refeito sem débito das horas contratados no TC's, o que não eximirá a CONTRATADA das penalidades e outras sanções previstas em contrato.

A CONTRATADA fica sujeita à aplicação de penalidades e sanções pelo não atendimento às condições mínimas de serviços, bem como pelo não cumprimento a quaisquer condições estabelecidas no contrato.

A aplicação de penalidades sobre os TC's não exclui aplicação adicional de penalidades pela inexecução total ou parcial do contrato, cabendo à CONTRATANTE avaliar as razões e as razoabilidades, caso a caso.

Os serviços serão concluídos quando houver pleno Aceite pelo Gestor da TC's da CONTRATANTE dos serviços contratados, devidamente documentados com as informações sobre as atividades executadas e apresentação dos entregáveis e resultados.

No caso de cancelamento da TC's por solicitação da CONTRATANTE, o serviço comprovadamente executado será mensurado entre as partes e será pago.

O Termo de Aceite será emitido quando as entregas forem recebidas e aceitas integralmente pela CONTRATANTE. Será utilizado também para aceite de entregas parciais, quando esta situação for prevista no TC's e/ou no Plano do Projeto – SOW. Neste termo será indicada também a situação da CONTRATADA quanto ao indicador Atraso de Entrega (IAE).

A emissão do Termo de Aceite pela CONTRATANTE autorizará a CONTRATADA a emitir fatura para efeito de pagamento.

ANEXO I.2

**SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO ESPECIALIZADOS EM TECNOLOGIAS SALESFORCE
(QUALIFICAÇÕES E COMPETÊNCIAS)**

Para execução dos SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO ESPECIALIZADOS EM TECNOLOGIAS SALESFORCE a CONTRATADA se compromete a disponibilizar recursos qualificados necessários para o cumprimento dos serviços e das entregas, conforme características de cada demanda e/ou projeto.

A avaliação de qualificação profissional será realizada visando atender a prestação de serviços e a qualidade nas entregas requeridas.

A experiência profissional deverá ser comprovada com a apresentação de certificações do Fabricante, certificados em treinamentos nas ferramentas especificadas, ou outro documento hábil.

- a. Currículo vitae, se apresentado, deverá ser acompanhado de comprovação das informações relatadas, por documentos.
- b. O tempo de experiência mínima requerida dos profissionais será de acordo com o quadro abaixo:

Nível Técnico Profissional	Experiência Mínima em Anos
1	3
2	4
3	5

- c. Todos os profissionais deverão possuir graduação Superior Plena em pelo menos um dos seguintes cursos: Administração, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Ciências Exatas, Engenharia da Computação, Engenharia de Redes, Estatística, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, ou outro curso acompanhado de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação.
- d. Todos os profissionais alocados deverão conhecer as áreas de Processos, Modelagem de Negócio, Gerenciamento de Projeto, Análise de Requisitos, Análise e Projeto do Sistema, Programação, Manutenção de Software, Teste, Gerenciamento de Configuração e Mudança, Implantação e Transferência de Conhecimento.
- e. Qualquer profissional alocado pela CONTRATADA, para prestação de serviços com medição em HST, que não demonstrar as qualificações exigidas para o Perfil Técnico na execução dos serviços, deverá ser substituído em até 5 (cinco) dias úteis a partir da solicitação da CONTRATANTE, e os serviços realizados, se não aceitos pela CONTRATANTE após análise técnica, terão suas horas glosadas.
- f. Os recursos fornecidos pela CONTRATADA deverão possuir domínio e conhecimento profundo nas tecnologias/soluções SALESFORCE relacionados neste Termo de Referência.
- g. A qualquer tempo, durante a vigência do contrato, a critério da CONTRATANTE, poderá ser solicitado à CONTRATADA apresentar qualificação dos profissionais. Quando solicitado, os profissionais alocados deverão comprovar as competências e habilidades mínimas descritas a seguir:

1. SALESFORCE

1.1. Administrador Salesforce

Responsável pela configuração e personalização da Plataforma Salesforce, visando obter os melhores resultados para a organização.

Experiência e domínio em:

- Capacidade de utilizar recursos e funcionalidades avançadas do Salesforce para resolver problemas de negócio;
- Conhecimento profundo das ferramentas Organization Setup, Security and Access, User Setup, Standard and Custom Objects, Sales and Marketing Applications, Service and Support Applications, Activity Management and Collaboration, AppExchange, Data Management, Analytics - Reports and Dashboards, Workflow/Process Automation e Desktop and Mobile Administration;
- Criar contas de usuário e especificar as regras de acesso no Salesforce;
- Criar objetos personalizados do Salesforce, fluxos de trabalho, regras de validação, relatórios etc.;
- Criar um fluxo de trabalho;
- Elaborar relatórios de visualização de negócio;
- Evitar registros duplicados aplicando o Gerenciamento de Duplicados;
- Gerenciar alterações de configuração em ambiente de simulação e mover dados entre ambientes usando conjunto de mudanças;
- Gerenciar informações de perfil de usuário e excluir atualizações de feed do Chatter, incluir publicações e comentários;
- Implementação de soluções Sale Cloud e Service Cloud;
- Implementar configurações apropriadas de acesso a dados e visibilidade;
- Implementar processos de negócios complexos usando regras de fluxo de trabalho e processos de aprovação de fluxos;
- Limpeza de dados utilizando a ferramenta Data.com;
- Usar regras de validação, campos de fórmula, regras de fluxo de trabalho e processos para aplicar e automatizar os processos de negócios;
- Utilizar a ferramenta Visual Workflow;
- Utilizar logs de depuração para solucionar problemas de processos de negócios;
- Utilizar o Apex e o Visualforce para estender a automação de processos de negócio.

1.2. Analista de Negócios

Responsável pelo levantamento e o gerenciamento de requisitos de negócio e de sistemas.

Experiência e domínio em:

- Acompanhar a evolução dos entregáveis propostos e contratados pelo cliente, informando-o sobre o andamento das solicitações;
- Acompanhar KPIs do produto e técnicos como indicadores de negócio e demanda de sustentação;
- Análise de propostas de sistemas e identificação de erros nos requisitos;
- Atuação como um consultor interno, responsável por investigar os sistemas de negócios e seus processos, com o objetivo de propor melhorias e soluções;
- Compreensão avançada de técnicas e processos de análise de negócios;
- Conhecimento dos módulos de Sales, Service e Financial Services Cloud;
- Conhecimento em análise e modelagem de dados utilizando UML;
- Conhecimento em tecnologias Salesforce;
- Conhecimentos em práticas de análise de negócio (Babok), elicitação de requisitos, condução de entrevistas com clientes internos ou externos e vivência em metodologias ágeis como kanban e scrum;
- Definição de práticas de análise de negócio, melhoria de processos e integração com todas as áreas de negócio envolvidas;
- Desenvolvimento e modelagem de funções e de dados (essencial, estruturada e orientada a objetos);
- Domínio em Engenharia de Requisitos e técnicas de levantamento de requisitos: JAD, entrevistas, questionários, prototipação, entre outros;
- Elaboração de documentações ágeis para áreas de negócio;
- Elaboração de relatórios técnico/analíticos;
- Experiência em ciclo de produção baseada em metodologia Ágil ou similar;
- Gestão e identificação de riscos;
- Habilidades de gerenciamento de projetos e recursos;
- Habilidades interpessoais eficazes e estilo de gestão colaborativa para trabalho em equipe;
- Levantamento de riscos e atuação na mitigação/resolução;
- Levantamento, desenvolvimento, gerenciamento, especificação e validação de requisitos técnicos;
- Manter a consistência e atualização das informações na ferramenta de gerência de requisitos e de negócios adotada;
- Planejamento e gerenciamento de qualidade;
- Propor alternativas para elaboração de novos sistemas, planos de informatização e/ou manutenção/modernização dos sistemas existentes;
- Realizar a análise e design (modelagem) de sistema e dos requisitos de negócio em ferramenta BPM, conforme as definições da arquitetura da solução e a metodologia de desenvolvimento de sistemas utilizada, mantendo a consistência e atualização das informações nas ferramentas de análise e design;

- Realizar ligação entre as partes interessadas e os objetivos organizacionais, compreendendo a análise e design de políticas, operações e processos que permitam à organização cumprir sua missão.

1.3. Analista de Testes

Responsável por elaborar script de testes, elaborar testes exploratórios para identificar erros e pela automatização e execução de testes.

Experiência e domínio em:

- Conhecimento em ferramentas de versionamento, tais como: Git e GitLab;
- Conhecimento em tecnologias Salesforce;
- Conhecimentos em automação de testes utilizando ferramentas como Cucumber, Selenium, Ruby entre outras;
- Conhecimentos práticos de segurança e arquitetura de rede, conectores HTTP, clustering em multicast IP, arquitetura de sistemas multicamadas, entre outros;
- Criação de casos de teste a partir de casos de uso;
- Criação e execução de planos de testes e casos de testes baseando-se em requisitos de negócios, planejamento e execução de testes de software;
- Definição de processos de testes integrados e resultados esperados;
- Desenvolvimento de planos de teste dos módulos de programas;
- Documentar os testes realizados e os resultados;
- Elaboração de documentação técnica para os usuários;
- Elaboração de testes automatizados e/ou documentos, utilizando os conceitos de: Caixa Preta, Regressão, Usabilidade, Carga e Stress;
- Executar casos e cenários para testes de aplicação;
- Experiência em testes funcionais;
- Gestão e desenvolvimento de processos de testes, visando a qualidade de Software;
- Planejamento e execução de processos de testes automatizados;
- Profundo conhecimento de testes em tecnologia Salesforce.

1.4. Analista Desenvolvedor/Designer Web

Criação, manutenção e reparação de sistemas em ambientes Salesforce; implementação das interfaces web e gráficas das aplicações.

Experiência e domínio em:

- Buscar continuamente a melhoria da legibilidade, assim como, a clareza dos códigos e artefatos produzidos, com foco em usabilidade e segurança;

- Configuração e implementação de soluções Salesforce, como aplicativos, sites e outras plataformas integradas;
- Conhecimento de tecnologias Salesforce, de sua estrutura de programação e dos objetos padrões que acompanham a plataforma;
- Conhecimento em Apex (triggers, batches, consumo e exposição de APIs), Visualforce, Aura Components, Lightning Web Components, Salesforce CLI, Migration Tools, API Rest Salesforce;
- Conhecimento profundo de Aura Lightning Component, Lightning Web Component (LWC), Apex Assíncronos (Future, Batch, Schedule e Queueable);
- Analisar, desenhar, e sugerir propostas de melhor disposição de páginas web e informações;
- Criação de interfaces gráficas dos sistemas, páginas e sites Web, Mobile etc.;
- Conhecimento de Acessibilidade Web - padrão eMag gov eletrônico;
- Conhecimento profundo de conceitos de algoritmos e estruturas de dados e linguagens de programação;
- Conhecimentos em CSS, CSS Grid; HTML, DHTML, XML;
- Criar e editar páginas do Visualforce;
- Customização do ambiente Salesforce;
- Desenvolvimento de componentes utilizando Lightning Experience;
- Desenvolvimento de programação orientada a objeto com a linguagem APEX;
- Desenvolvimento de páginas utilizando Page Designer;
- Desenvolvimento usando Lightning Component Development /Classic UI;
- Efetuar modelagem de dados, objetos Salesforce, criação de objetos, campos e regras de validações;
- Elaboração da documentação técnica;
- Encontrar e corrigir erros ao longo de um ciclo de desenvolvimento utilizando a ferramenta Debug;
- Experiência com ferramentas DevOps;
- Experiência em APEX, SOQL e Visual Force;
- Experiência em desenvolvimento Salesforce com APEX, SOQL, Visual Force, LWC ou tecnologias similares;
- Experiência em tecnologias e ferramentas Salesforce;
- Experiência na implementação de projetos usando métodos Ágeis;
- Experiência no desenvolvimento de soluções CRM em Salesforce;
- Gestão e controle de versões utilizando GIT;
- Integração dentro da plataforma Salesforce utilizando APEX, SOAP, REST API e Webservice;
- Realizar testes unitários;
- Utilizar Chrome Dev Tools para inspecionar elementos e verificação de código desenvolvido;
- Utilizar Continuous Integration com Github.

1.5. Arquiteto Salesforce

Definir a arquitetura de aplicações, delimitar e integrar componentes e suas funcionalidades em ambientes operacionais Salesforce. É responsável também pela qualidade, desempenho, escalabilidade, integridade e disponibilidade dos aplicativos.

Experiência e domínio em:

- Amplo conhecimento dos recursos e funcionalidade nativas do Salesforce, bem como a capacidade de modelar uma hierarquia de papéis, modelo de dados e mecanismos de compartilhamento apropriados;
- Analisar, desenhar e construir soluções utilizando as melhores práticas do Salesforce;
- Analisar, planejar e desenvolver infraestrutura necessária para projetos;
- Antecipar e evitar problemas e obstáculos antes que eles ocorram;
- Apoiar e acompanhar o Ciclo de Vida de Desenvolvimento de Software;
- Assegurar que os objetivos técnicos sejam atendidos dentro do prazo, custo e com a qualidade esperada;
- Atuar junto com o Gerente de Projeto na definição de prioridades;
- Auxiliar na análise e entendimento de novos requerimentos bem como ajudar na análise de causa raiz de problemas;
- Avaliar a melhor arquitetura a ser implantada, definir os componentes e documentar;
- Avaliar processos e soluções em relação às melhores práticas, e, se necessário, criar manual tecnológico de boas práticas e padrões, visando garantir os prazos de implantação sem diminuir a qualidade do software e facilitando a manutenção do ambiente de produção;
- Colaborar com desenvolvedores, gerentes de projetos, testes e áreas de infraestrutura para implementar soluções técnicas inovadoras via abordagem iterativa e reduzindo o tempo de entrega;
- Compartilhar novas ideias e sugestões para melhorar os projetos e incentivar a equipe de desenvolvimento;
- Concepção de solução, reuso de componentes, modelagem de dados e construção de APIs;
- Conhecimento de Banco de Dados, seus serviços, utilitários e integrações;
- Conhecimento de desenvolvimento de aplicativos, design de bancos de dados, implementação de sistemas e integrações;
- Conhecimento de Internet/Intranet/Extranet; arquitetura TCP/IP, Modelo OSI e principais protocolos;
- Conhecimento de Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas ágil;
- Conhecimento de personalização e configuração de soluções Salesforce e gerenciamento de usuários, dados e segurança, manutenção e personalização de aplicativos como: Sales Cloud e Service Cloud, criação de relatórios, painéis e fluxos de trabalho;
- Conhecimento de práticas combinadas de integração contínua e entrega contínua (CI/CD);

- Conhecimento em Apex (triggers, batches, consumo e exposição de APIs), Visualforce, Aura Components, Lightning Web Components, Salesforce CLI, Migration Tools, API Rest Salesforce;
- Conhecimentos de CRM Salesforce, Marketing Cloud, Sales Cloud, Salesforce Mobile, MuleSoft e Tableau;
- Conhecimentos de infraestrutura, recursos e processos e suas respectivas integrações (componentes, bancos de dados e servidores de aplicações) para uso em ambientes “on-premise” e “clouds”;
- Construir Arquiteturas Internet, multicamadas e servidores de aplicações;
- Construir arquiteturas para transferências de cargas entre ambiente on-premises e nuvem;
- Criar manual tecnológico de boas práticas e padrões, visando garantir os prazos de implantação sem diminuir a qualidade do software e facilitando a manutenção do ambiente de produção;
- Definição e configuração de arquitetura para projetos de desenvolvimento e implantação Salesforce;
- Definir e construir arquiteturas para os sistemas, em conjunto com os profissionais dos projetos;
- Definir processos de testes integrados e resultados esperados;
- Definir soluções na plataforma Salesforce relacionadas aos processos de negócios;
- Detecção, gestão e crescimento (escalabilidade) e mitigação de riscos em arquiteturas Salesforce e carga de dados;
- Domínio de boas práticas em Visualforce, Classes, Triggers, Componentes Lightning;
- Elaboração da estrutura geral das visões do sistema: decomposição da visão, agrupamento de elementos e interfaces entre estes grupos principais;
- Elaboração de documentação funcional e técnica, seguindo as melhores práticas e princípios do Centro de Excelência Salesforce;
- Elaborar diagnósticos com avaliações e recomendações para direcionar soluções adequadas;
- Estimar esforço para desenvolvimento de soluções customizadas;
- Experiência com UML e padrões de projeto (design patterns) em geral;
- Experiência em ciclo de produção baseada em metodologia Ágil ou similar;
- Garantir que as soluções técnicas propostas estejam alinhadas para entregar um alto desempenho para a aplicação;
- Identificação de alternativas tecnológicas para solução de problemas, quando necessário, analisando os impactos em relação à solução proposta;
- Identificação de problemas técnicos e seu impacto para o projeto, com recomendações de solução;
- Identificar problemas técnicos e seu impacto para o projeto, com recomendações para a solução dos problemas encontrados;
- Infraestrutura, recursos, processos e suas respectivas integrações (componentes, bancos de dados e servidores de aplicações) para uso em ambientes “on-premises” e “clouds”;

- Instalação, configuração e customização de todos os softwares necessários para o perfeito funcionamento das aplicações e sistemas nos ambientes tecnológicos definidos, em conjunto com o Analista Desenvolvedor;
- Interface com os principais stakeholders das equipes funcionais e técnicas dos demais sistemas integrados;
- Orientar a equipe funcional na análise de impactos funcionais e não funcionais, garantindo qualidade e cumprimento de prazos;
- Planejar eventuais atualizações de versão de produtos;
- Projetar e configurar infraestrutura de ambiente de desenvolvimento;
- Projetar módulos e componentes;
- Suportar equipe técnica e funcional durante o desenvolvimento de projetos;
- Usar técnicas e ferramentas de desenvolvimento e modelagem de funções e de dados (Essencial, Estruturada e Orientada a Objetos);
- Virtualização, soluções corporativas, desenvolvimento de backend para Web e Mobile, Cloud e plataformas que exigem alta disponibilidade e escalabilidade;
- Vivência em Salesforce: Sales Cloud, Service Cloud, Marketing Cloud e Integração com outros sistemas.

1.6. Consultor Salesforce

Otimizar processos dentro de uma organização mediante a combinação de conhecimentos técnicos de desenvolvimento de sistemas com conhecimentos de negócios.

Experiência e domínio em:

- Acompanhar a plataforma Salesforce em ambiente produtivo direcionando solução de bugs e sustentação;
- Ampla experiência em implantação e/ou customização de Salesforce CRM, domínio das ferramentas da plataforma e conhecimento de metodologias ágeis de desenvolvimento de softwares, como o Scrum ou Adaptive (da Salesforce);
- Analisar ambientes dos demais sistemas corporativos, definindo fronteiras e estabelecendo integrações, simplificando e otimizando processos;
- Análise das necessidades de negócios de clientes e proposição dos meios mais adequados para solução com a plataforma Salesforce;
- Atuação como Business Analyst, fazendo a intermediação entre o cliente e a equipe técnica;
- Atuar junto às partes interessada para definir requisitos e personalizar a plataforma Salesforce para melhor atendimento às expectativas dos usuários;
- Capacidade de conduzir múltiplas atribuições de trabalho e projetos;
- Combinar conhecimentos técnicos de desenvolvimento com os conhecimentos de negócios para solucionar problemas e otimizar os processos;
- Conhecimento em Apex Code e páginas Visualforce;

- Conhecimento profundo da evolução de objetos no Salesforce (Lead, Account, Opportunity, Case, etc.);
- Conhecimentos de CRM Salesforce, Marketing Cloud, Sales Cloud, Salesforce Mobile, MuleSoft e Tableau;
- Conhecimentos de processos de aprovação, process builder, flows e componentes Lightning;
- Definição das customizações necessárias da plataforma Salesforce para atender aos requisitos do cliente;
- Elaboração de documentação funcional e técnica, seguindo as melhores práticas e princípios do Centro de Excelência Salesforce;
- Familiaridade com serviços corporativos comuns (datacenter, governança TI infraestrutura, serviços de diretório, serviços de integração etc.);
- Gestão de backlog da equipe de Devs do Salesforce e reporte às áreas clientes do roadmap de entrega de soluções;
- Gestão e desenvolvimento de projetos em Salesforce (Sales Cloud e Service Cloud);
- Governança da plataforma, desde a gestão dos usuários à consultoria, com programação de deploys e administração de ambientes;
- Levantamento de requisitos, reunião com clientes, levantamento de necessidades do cliente, desenho de processos, propostas de soluções e melhorias;
- Planejamento e execução da criação de projetos, arquitetura e infraestrutura para implantação de soluções de relacionamento com cliente CRM Salesforce;
- Projetar soluções na plataforma Salesforce observando as necessidades de negócio, de dados, regulamentação, conformidade, privacidade, confiabilidade;
- Revisão da arquitetura tecnológica, processo de governança, gestão de plataforma e usuários;
- Sólido conhecimento técnico da arquitetura funcional da Plataforma Salesforce;
- Traduzir requisitos em desenho técnico de solução, se apoiando em funcionalidades nativas da Salesforce e Service Cloud;
- Utilizar as melhores práticas da Salesforce e documentar as definições de soluções para atender à equipe técnica e o cliente.

1.7. Especialista UX

Responsável pela implementação das interfaces gráficas das aplicações, garantindo a usabilidade e navegabilidade para melhor interação com os usuários finais.

Experiência e domínio em:

- Analisar, desenhar e sugerir propostas de melhor disposição de páginas web e informações;
- Aplicar tendências de mercado para propor as melhores soluções aos clientes;
- Atuação como Designer na criação de interfaces gráficas dos sistemas, páginas e sites Web, Mobile etc.;

- Avaliação de usabilidade;
- Captura de requisitos de interface de usuários;
- Conhecer as soluções existentes na TI, entender dos assuntos dos negócios das áreas clientes, visando buscar a melhor solução para a demanda e fazer o desenho do projeto a partir das necessidades do cliente, em conformidade com os padrões e normas estabelecidos pela empresa;
- Conhecimento avançado em construção de interfaces web e mobile;
- Conhecimento de Acessibilidade Web - padrão eMag gov eletrônico;
- Conhecimentos em CSS, CSS Grid; HTML, DHTML, XML;
- Criação de identidade e comunicação visual (projeto gráfico) de sinalização e de materiais impressos;
- Desenvolver interfaces de softwares e apps (web e mobile) e wireframes, planejar e executar pesquisas, mapear jornadas e desenhar fluxos de navegação;
- Desenvolvimento de interfaces que facilitam as ações do usuário de forma simples e eficaz, possibilitando uma navegação intuitiva e assertiva;
- Desenvolvimento de protótipos;
- Desenvolvimento de páginas utilizando Page Designer;
- Desenvolvimento para soluções de design responsivo;
- Domínio de metodologias e técnicas de UX/UI;
- Elaboração de documentação técnica para os usuários;
- Experiência em tecnologias e ferramentas Salesforce;
- Padrões de acessibilidade e usabilidade;
- Tecnologias, ferramentas, serviços e protocolos de ambientes;
- Utilizar Chrome Dev Tools para inspecionar elementos e verificação de código desenvolvido;
- Utilizar CSS para definir layouts e estilizar elementos, formatar textos, definir cores, margens, bordas.

1.8. Gerente / Líder de Projetos

Planejar, coordenar e controlar o desenvolvimento de projetos, segundo a metodologia adotada pela CONTRATANTE, que é baseada nas melhores práticas preconizadas pelo PMI, de forma a maximizar as chances de sucesso na entrega de todos os seus itens conforme prazo, custo e escopo acordados com o cliente.

Manter o progresso e a interação mútua dos envolvidos no empreendimento, gerenciando as expectativas e a comunicação entre as partes, monitorando as responsabilidades de cada área envolvida, com foco nos objetivos do projeto, resolução de conflitos e reduzindo o risco de insucesso.

Solicitar a correção de eventuais desvios no projeto, envolver os responsáveis, documentar e controlar as solicitações de mudança, efetuar a identificação e o gerenciamento dos riscos e reavaliar o

planejamento do projeto em caso de necessidade. Atuar para que as informações fluam de maneira adequada, mantendo as informações do projeto documentadas, atualizadas e alinhadas.

A CONTRATADA deverá designar um Gerente de Projetos que atuará como o principal responsável pelo gerenciamento dos serviços contratados, com:

- Experiência em execução de serviços de desenvolvimento, implantação e manutenção de sistemas, usando Metodologia Ágil;
- Certificado PMP - Project Management Professional, válido e emitido pelo PMI - Project Management Institute.

O Gerente de Projeto da CONTRATADA deverá participar de reuniões periódicas de Governança com os gestores dos TC's da CONTRATANTE para verificar se as expectativas dos serviços contratados estão sendo alcançadas, identificar possíveis ocorrências não desejáveis e negociar ações necessárias às melhorias. A periodicidade das reuniões será definida pelos Gestores da CONTRATANTE. Todos os entendimentos das reuniões de Governança deverão constar em Ata de Reunião a ser lavrada pela CONTRATANTE e assinada por todos os participantes.

Para os casos em que a CONTRATANTE definir a necessidade de Plano do Projeto – SOW, o Gerente de Projeto da CONTRATADA poderá ser convocado para reuniões, em conjunto com outros analistas e técnicos designados pelas partes, devendo após sua conclusão ser assinado pelo Gerente de Projetos da CONTRATADA e pelo Gestor do TC's da CONTRATANTE.

Qualificações mínimas exigidas:

- Experiência em execução de serviços de desenvolvimento, implantação e manutenção de sistemas, usando Metodologia Ágil;
- Experiência em execução de serviços de desenvolvimento, implantação e manutenção de sistemas, utilizando métrica de pontos de função, onde tenha atuado como Gerente de Projetos;
- Experiência em planejar, coordenar e controlar a execução de projetos, segundo as melhores práticas preconizadas pelo PMI, bem como realizar os procedimentos de controle e entrega no tempo definido pela CONTRATANTE;
- Sólidos conhecimentos do guia PMBOK, abrangendo todos os processos de gerenciamento de projetos: Iniciação, planejamento, execução, monitoramento e controle e, encerramento, para o projeto todo, assim como para cada macro atividade;
- Possuir Certificado PMP (Project Management Professional), válido, emitido pelo PMI (Project Management Institute);
- Conhecimento em tecnologias Salesforce.

Experiência e domínio em:

- Administração de riscos;
- Condução de reuniões;
- Dimensionamento e estimativa de recursos de sistemas;

- Domínio de Técnicas de redação;
- Elaboração de Propostas;
- Elaboração de Relatórios e Apresentações;
- Habilidade de comunicação;
- Liderança e habilidade na administração de conflitos;
- Monitoramento de Projeto;
- Negociação;
- Planejamento e Programação de Projeto;
- Seleção e Avaliação de Pessoal para compor a equipes de projetos.

1.9. Marketing Cloud Specialist

Desenvolver campanhas de Marketing em tecnologia Salesforce.

Experiência e domínio em:

- Elaborar jornadas de marketing, analisar, desenhar, e sugerir propostas de melhor disposição de páginas web e informações, através do uso das potencialidades do Salesforce Marketing Cloud;
- Acompanhamento e suporte à entrega de análise de negócio, acompanhamento dos requisitos de planejamento, especificações do processo de negócio;
- Análise e solução de problemas de plataforma;
- Apoio em extração e upload de dados, análise de problemas, apoio em todas as fases do projeto;
- Apoio na elaboração de estratégias para jornadas de relacionamento multicanal com o cliente;
- Configuração de automação através do Automation Studio;
- Conhecimento de Marketing Cloud Connect, Advertising Studio, Audience Studio, Audience Builder, Datorama, Email Studio; Interaction Studio, Journey Builder, Mobile Studio, Pardot, Predictive Intelligence e Social Studio;
- Conhecimento de HTML, lógica de programação e banco de dados;
- Construção e ativação de interação do Journey Builder;
- Controle e monitoramento de mailings e campanhas de venda e sustentação de processos operacionais de relacionamento com o cliente;
- Criação de e-mails dinâmicos personalizados (AMPscript), para tomar decisões baseadas em dados visando otimizar campanhas de e-mail;
- Criação de Landing Pages para captação de leads;
- Criação e manutenção de réguas, campanhas e jornadas;
- Definição e análise de métricas voltados para a evolução e melhorias do processo de marketing e venda;
- Definir e executar interações de dados de e-mail (importação, extrações de dados, transferência de arquivos);

- Desenvolvimento e acompanhamento de jornadas do cliente no Salesforce Marketing Cloud a partir do desenvolvimento de painéis;
- Elaboração de requisitos de planejamento, características e especificações de funções, design de processos de negócios e recomendações de escopo em Marketing Cloud;
- Entender assuntos dos negócios das áreas clientes, buscando a melhor solução para a demanda e fazer o desenho de marketing de projeto a partir das necessidades apuradas, em conformidade com os padrões e normas estabelecidos pela CONTRATANTE;
- Experiência em construção de campanhas de e-mail marketing, incorporando diferentes ferramentas, como o sistema de conteúdo, segmentação, automação, rastreamento e análise para tomar decisões baseadas em dados para otimizar as campanhas de e-mail de clientes;
- Experiência em Apex, Lightning component, lightning data service e triggers;
- Experiência na implementação do aplicativo Marketing Cloud E-mail e ferramentas associadas;
- Experiência prática com Salesforce Marketing Cloud Solutions Architect ou similar;
- Garantir as melhores práticas de implementação e segurança;
- Incorporação de ferramentas diferentes, como segmentação, automação, rastreamento e análise para tomada de decisões baseadas em dados para otimizar campanhas de e-mail;
- Levantamento de necessidades e definições de formatos de integração de dados;
- Participação em projetos de migração e integração de dados de sistemas legados;
- Possuir experiência e habilidades de comunicação para facilitar a prestação de consultoria a clientes;
- Realização de disparos por diferentes canais: e-mail, mobile, push, redes sociais, SMS ou web;
- Utilizar scripts para personalização de e-mail (AMPscript), escrever código SQL e Javascript, e configurar o Contact Builder.

1.10. Scrum Master

Responsável por garantir que a equipe de desenvolvimento siga os valores e princípios de metodologias ágeis na condução dos projetos.

Experiência e domínio em:

- Aplicação dos processos ágeis (Scrum/SAFe), com foco em motivação da equipe, aumento de eficiência no processo, garantindo entrega de valor;
- Atuar como agilizador para influenciar a organização, conectando e atualizando a estratégia de projetos ágeis;
- Atuar para garantir respeito, colaboração, melhoria e ciclos de aprendizagem, orgulho na empresa, foco na entrega de valor e capacidade de adaptação às mudanças;
- Auxiliar equipes de desenvolvimento na criação de produtos de alto valor;
- Auxiliar o Product Owner a realizar um gerenciamento efetivo do backlog dos produtos, garantindo maximização de valor;

- Capacidade de projetar e facilitar um processo de grupo, obter contribuições dos membros do grupo, estimular discussão em grupo focada e alcançar o resultado desejado;
- Conhecimento das técnicas e capacidade de trabalhar com uma variedade de indivíduos e grupos de forma construtiva e colaborativa;
- Conhecimento de abordagens, ferramentas, técnicas para reconhecer, antecipar e resolver problemas organizacionais, operacionais ou de processo;
- Conhecimento dos conceitos e métodos de coaching;
- Conhecimento dos conceitos, princípios e processos de design thinking para projetar novos produtos;
- Conhecimento e capacidade de utilizar metodologias, disciplinas, práticas e técnicas ágeis formais para a entrega de aplicativos novos e aprimorados;
- Conhecimento e capacidade de utilizar uma variedade de conjuntos de habilidades administrativas e conhecimentos técnicos para gerenciar políticas, padrões e procedimentos de TI organizacionais;
- Conhecimento em tecnologias Salesforce;
- Conhecimentos de CRM Salesforce, Marketing Cloud, Sales Cloud, Salesforce Mobile, MuleSoft e Tableau;
- Construir processos, padrões e procedimentos da jornada ágil, participar da construção estratégica de gestão de mudanças com foco em projetos ágeis, capturar e sistematizar aprendizados em projetos para evolução em projetos ágeis;
- Disseminar conhecimento de ferramentas e metodologias para as equipes de desenvolvimento;
- Elaboração de reports de andamento e resultados dos projetos ágeis;
- Eliminar obstáculos e estabelecer um ambiente onde a equipe possa ser eficaz;
- Experiência em ciclo de produção baseada em metodologia Ágil ou similar (Scrum / Kanban);
- Experiência em Gestão de Projetos;
- Gerar mudanças que aumentam a produtividade das equipes baseado em métricas;
- Gestão de Conflitos – compreensão de como antecipar, reconhecer e lidar eficazmente com conflitos existentes ou potenciais individuais ou em grupo;
- Habilidades em comunicação e negociação;
- Liderar e treinar a organização na adoção do mindset ágil;
- Promover e suportar o Scrum/Kanban conforme definido no framework/método;
- Remover impedimentos para o progresso da equipe de desenvolvimento;
- Ser organizado, capaz de consolidar informações recebidas por diversas fontes;
- Sólida experiência na metodologia Ágil;
- Trabalhar com outros Scrum Masters para aumentar a eficácia da aplicação do ágil na organização.

2. MULESOFT/TABLEAU

2.1. Analista de Dados Mulesoft /Tableau

Responsável pela estruturação de dados e realização da análise visando encontrar padrões e obter insights importantes para apoiar a tomada de decisão.

Experiência e domínio em:

- Conhecimento profundo de tecnologias e ferramentas MuleSoft e/ou Tableau;
- Construção e manutenção de dashboards e relatórios;
- Elaboração de arquitetura performática para dashboards;
- Experiência em sustentação da plataforma MuleSoft e/ou Tableau, com capacidade de estruturar conexões com as mais diversas fontes de dados, gerenciar as regras de governança de dados de toda a plataforma, publicar as fontes de dados homologadas para que as equipes de trabalho possam consumir e orientar suas decisões de negócios;
- Manter o funcionamento e a integridade física e lógica de toda plataforma MuleSoft e/ou Tableau;
- Analisar e interpretar grandes conjuntos de dados buscando soluções para os problemas de negócios;
- Aplicar técnicas analíticas e extração de informações relevantes para a organização;
- Apoio em alto grau de especialização em ferramentas para ambientes de Data Center com alta disponibilidade;
- Avaliar os produtos a serem entregues e passar recomendações sempre que necessário;
- Conceber soluções orientadas a dados;
- Conhecer, projetar e monitorar planos de teste e de implementação em conjunto com DBA;
- Conhecimento de estatística e experiência no uso de pacotes estatísticos para análise de conjunto de dados;
- Conhecimento de interações entre sistemas;
- Desenvolver e implementar análises de dados, sistemas de coleta de dados e outras estratégias que otimizem a eficiência e a qualidade estatística;
- Executar controle da qualidade da implementação e dos dados armazenados,
- especificação e modelagem de processos / funções;
- Executar modelagem de dados multidimensional e orientada a objetos;
- Experiência de negócio para a execução de reuniões de levantamentos, elaboração de modelos de negócios a partir de requerimentos, eventos ou processos;
- Expertise técnica em modelos de dados, desenvolvimento de design de banco de dados, mineração de dados e técnicas de segmentação;
- Filtrar e “limpar” dados mediante revisão de relatórios e indicadores de desempenho para localizar e corrigir problemas de código;
- Habilidades analíticas e capacidade de coletar, organizar, analisar e gerar relatórios e apresentações com as informações apuradas;
- Identificar, analisar e interpretar tendências ou padrões em conjuntos de dados complexos;

- Implementação, otimização e manutenção da arquitetura tecnológica de armazenamento de dados, desenvolvimento de fluxos de ingestão de dados e gestão de grandes conjuntos de dados;
- Implementar ETL, ELT, Pipeline e obtenção de dados a partir de Webservices e APIs para alimentação de data lakes, bancos de dados e de sistemas de processamento em larga escala;
- Interpretar dados, analisar resultados usando técnicas estatísticas e fornecer relatórios de progresso;
- Obter dados de fontes primárias ou secundárias e manter bancos de dados/sistemas de dados;
- Planejar e conduzir análise de problemas;
- Planejar, coordenar e controlar a execução de projetos envolvendo a análise de dados, estruturados ou não;
- Possuir visão lógica e de negócios;
- Preparar projetos a partir de requisitos e dados dos clientes;
- Tratar, transformar e organizar dados, com uso de habilidades em matemática, estatística, programação, Machine Learning e outros.

2.2. Analista de Operações Mulesoft

Responsável pela implantação, gerenciamento, planejamento de capacidade, monitoramento e/ou solução de problemas de integrações.

Experiência e domínio em:

- Conhecimento profundo de tecnologias e ferramentas MuleSoft;
- Conhecimento profundo de tecnologias Salesforce;
- Realizar estudo, diagnóstico e revisão do fluxo de atividades administrativas e de logística;
- Acompanha indicadores para identificar oportunidades de melhoria no processo operacional;
- Implantação, gerenciamento, planejamento de capacidade, monitoramento e/ou solução de problemas de integrações, APIs ou ambos;
- Automatizar e otimizar os processos de integração e implantação;
- Acompanha indicadores para identificar oportunidades de melhoria no processo operacional;
- Atuar na qualidade e tempestividade dos dados;
- Conhecer e sempre se manter atualizado sobre a RFC do protocolo HTTP e as seções centrais sobre o protocolo REST;
- Conhecimento dos protocolos HTTP, REST e SOAP;
- Conhecimento das principais plataformas de Gerenciamento de APIs;
- Entendimento das melhoras práticas de desenvolvimento de API;
- Executar tarefas e rotinas de administração de rede e segurança (Firewall, Switches, Roteadores, Balanceadores);
- Experiência em atuação de ameaças a redes e métodos de mitigação;

- Garantir que todos os subdomínios estejam iguais e adequadamente endereçados, bem como, alinhados e sempre disponíveis;
- Identificar relações entre dados de origens distintas, de forma a construir indicadores preditivos;
- Manter a documentação de integrações atualizada e monitorar os diversos fluxos de integração, assim como registrar incidente em casos de interrupção de serviço;
- Monitorar plataforma CRM;
- Promover as melhores práticas de intercâmbio de dados entre aplicações;
- Realizar estudo, diagnóstico e revisão do fluxo de atividades administrativas e de logística.

2.3. Analista Desenvolvedor Mulesoft

Programar, testar, implantar, documentar e manter os programas desenvolvidos.

Experiência e domínio em:

- Automatizar a construção, teste unitário e a implantação de aplicativos Mulesoft usando ferramentas baseadas em Maven;
- Buscar continuamente a melhoria da legibilidade, assim como, a clareza dos códigos e artefatos produzidos, com foco em usabilidade e segurança;
- Configuração e implementação de soluções Mulesoft, como aplicativos, sites e outras plataformas integradas;
- Configurar aplicativos Mulesoft para diferentes ambientes de implantação;
- Conhecimento de Anypoint Studio, APIs REST, EIP (Enterprise Integration Patterns), RAML, RESTful, Runtime Manager, SOA, SOAP Protocol e SWAGGER;
- Conhecimento de ferramentas e técnicas DEVOPS;
- Conhecimento de linguagens de programação orientada a objeto;
- Conhecimento de tecnologias Salesforce, de sua estrutura de programação e dos objetos padrões que acompanham a plataforma;
- Conhecimento profundo de tecnologias e ferramentas MuleSoft;
- Conhecimento de tecnologias de integração típicas, como HTTP, JMS, JDBC, REST e SOAP;
- Construir, executar e testar aplicativos Mulesoft;
- Definir parâmetros para serviços da web SOAP usando o componente Transform Message;
- Escrever testes de unidade para fluxos Mule usando MUnit;
- Especificar esquemas de segurança da API;
- Experiência com desenvolvimento SOA e em microsserviços;
- Expertise em desenho de APIs REST utilizando RAML e/ou SWAGGER;
- Expor endpoints de verificação de integridade e monitorar aplicativos Mule da plataforma Anypoint;

- Gerenciar relacionamentos complexos de dependência Maven de aplicativos Mulesoft;
- Habilitar aplicativos Mulesoft para teste de unidade com MUnit;
- Melhorar a capacidade de monitoramento de aplicativos Mulesoft por meio de verificações de integridade e registro operacional;
- Modularizar APIs usando bibliotecas, sobreposições e extensões;
- Profundo conhecimento de tecnologias Mulesoft;
- Sincronizar mudanças nas especificações de API entre Anypoint Studio e Anypoint Platform;
- Traduzir requisitos de design em recursos e métodos de API;
- Transformar os requisitos de negócios em código, conduzir testes unitários, implantar, monitorar e solucionar problemas de integrações e APIs;
- Usar API Manager para criar e implantar proxies de API no CloudHub;
- Usar RAML para definir recursos, métodos, parâmetros e respostas da API;
- Utilizar Anypoint Studio para criar fluxos gráficos;
- Utilizar linguagem de expressão DataWeave;
- Vivência e participação em projetos baseados em metodologias ágeis.

2.4. Arquiteto de Integração Mulesoft

Atuação em desenvolvimento de integrações entre sistemas.

Experiência e domínio em:

- Aconselhar equipes técnicas sobre desempenho, escalabilidade, confiabilidade, monitoramento e outras questões operacionais de soluções de integração na Anypoint Platform;
- Aplicar métodos de desenvolvimento padrão, cobrindo todo o ciclo de vida de desenvolvimento (preparação, análise, design, desenvolvimento, teste, implantação e suporte do projeto), para garantir a qualidade da solução;
- Atuação como Arquiteto de Integração na adoção de soluções de integração
- híbrida ou soluções iPaaS, com foco em Mulesoft Anypoint, que inclui API
- Designer, API manager and API studio;
- Conhecimento de Anypoint Studio, APIs REST, EIP (Enterprise Integration Patterns), RAML, RESTful, Runtime Manager, SOA, SOAP Protocol, Runtime Manager e SWAGGER;
- Conhecimento de práticas combinadas de integração contínua e entrega contínua (CI/CD);
- Conhecimento em Enterprise Application Integration (EAI) e Enterprise Integration Patterns (EIP);
- Conhecimento profundo de tecnologias e ferramentas MuleSoft e/ou Tableau;
- Construir base em Anypoint Platform e projetar soluções de integração em plataforma Mulesoft;

- Criar o design de alto nível de soluções de integração e orientar as equipes de implementação na escolha dos componentes e padrões do MuleSoft a serem usados no design detalhado e na implementação;
- Projetar ativos, componentes, padrões, estruturas e processos reutilizáveis para apoiar e facilitar projetos de API e integração;
- Selecionar a abordagem de implantação e configuração da Anypoint Platform selecionando opções de implantação disponíveis no plano de controle e tempo de execução da MuleSoft;
- Avaliar a melhor arquitetura a ser implantada, definir os componentes e documentar;
- Avaliar processos e soluções em relação às melhores práticas, e, se necessário, criar manual tecnológico de boas práticas e padrões, visando garantir os prazos de implantação sem diminuir a qualidade do software e facilitando a manutenção do ambiente de produção;
- Colaborar com desenvolvedores, gerentes de projetos, testes e áreas de infraestrutura para implementar soluções técnicas inovadoras via abordagem iterativa e reduzindo o tempo de entrega;
- Compartilhar novas ideias e sugestões para melhorar os projetos e incentivar a equipe de desenvolvimento;
- Conhecimento de Banco de Dados, seus serviços, utilitários e integrações;
- Conhecimento de desenvolvimento de aplicativos, design de bancos de dados, implementação de sistemas e integrações;
- Conhecimento de Internet/Intranet/Extranet; arquitetura TCP/IP, Modelo OSI e principais protocolos;
- Conhecimento de personalização e configuração de soluções Mulesoft;
- Conhecimentos de CRM Salesforce, Marketing Cloud, Sales Cloud, Salesforce Mobile, MuleSoft e Tableau;
- Conhecimentos de infraestrutura, recursos e processos e suas respectivas integrações (componentes, bancos de dados e servidores de aplicações) para uso em ambientes “on-premise” e “clouds”;
- Construir Arquiteturas Internet, multicamadas e servidores de aplicações;
- Construir arquiteturas para transferências de cargas entre ambiente on-premises e nuvem;
- Criar manual tecnológico de boas práticas e padrões, visando garantir os prazos de implantação sem diminuir a qualidade do software e facilitando a manutenção do ambiente de produção;
- Definição e configuração de arquitetura para projetos de desenvolvimento e implantação Mulesoft;
- Definir e construir arquiteturas para os sistemas, em conjunto com os profissionais dos projetos;
- Definir processos de testes integrados e resultados esperados;
- Domínio de padrões de construção de software (Design Patterns), padrões Open API, metodologia API First e microsserviços;
- Domínio em padrões Open API;
- Elaboração da estrutura geral das visões do sistema: decomposição da visão, agrupamento de elementos e interfaces entre estes grupos principais;

- Elaboração de documentação funcional e técnica seguindo as melhores práticas e princípios do Centro de Excelência Salesforce;
- Elaborar diagnósticos com avaliações e recomendações para direcionar soluções adequadas;
- Estimar esforço para desenvolvimento de soluções customizadas;
- Experiência com UML e padrões de projeto (design patterns) em geral;
- Experiência em ciclo de produção baseada em metodologia Ágil ou similar;
- Experiência em desenvolvimento com Containers e Kubernetes;
- Experiência em linguagem de programação orientadas a objeto;
- Garantir que as soluções técnicas propostas estejam alinhadas para entregar um alto desempenho para a aplicação;
- Identificação de alternativas tecnológicas para solução de problemas, quando necessário, analisando os impactos em relação à solução proposta;
- Identificar problemas técnicos e seu impacto para o projeto, com recomendações para a solução dos problemas encontrados;
- Infraestrutura, recursos, processos e suas respectivas integrações (componentes, bancos de dados e servidores de aplicações) para uso em ambientes “on-premises” e “clouds”;
- Instalação, configuração e customização de todos os softwares necessários para o perfeito funcionamento das aplicações e sistemas nos ambientes tecnológicos definidos, em conjunto com o Analista Desenvolvedor;
- Interface com os principais stakeholders das equipes funcionais e técnicas dos demais sistemas integrados;
- Planejar eventuais atualizações de versão de produtos;
- Profundo conhecimento de tecnologias Mulesoft;
- Projetar e configurar infraestrutura de ambiente de desenvolvimento;
- Projetar módulos e componentes;
- Suportar equipe técnica e funcional durante o desenvolvimento de projetos;
- Tomar decisões de design de projeto e atuar como ponte entre soluções e gerentes, desenvolvedores e arquitetos corporativos;
- Usar técnicas e ferramentas de desenvolvimento e modelagem de funções e de dados (Essencial, Estruturada e Orientada a Objetos);
- Virtualização, soluções corporativas, desenvolvimento de backend para Web e Mobile, Cloud e plataformas que exigem alta disponibilidade e escalabilidade;
- Vivência e participação em projetos baseados em metodologias ágeis.

2.5. Arquiteto de Plataforma

Responsável pela estratégia da plataforma Anypoint de uma organização.

Experiência e domínio em:

- Conhecimento profundo de tecnologias e ferramentas MuleSoft;
- Definir como a Anypoint Platform será usada em conjunto com outras ferramentas e aplicativos na organização;
- Definir o uso da plataforma Anypoint e as mudanças organizacionais e de processo necessárias para tornar a plataforma sustentável;
- Fornecer orientação e conduzir a criação de padrões, ativos reutilizáveis e automação necessários para a adoção de escala e multi-LoB;
- Liderar a estratégia da Anypoint Platform para construir uma rede de aplicativos usando conectividade baseada em API;
- Otimizar e moldar a implantação da Anypoint Platform no contexto organizacional específico, trabalhando com negócios, infraestrutura, InfoSec e outras equipes;
- Aconselhar equipes técnicas sobre desempenho, escalabilidade, confiabilidade, monitoramento e outras questões operacionais de soluções de integração na Anypoint Platform;
- Aplicar métodos de desenvolvimento padrão cobrindo todo o ciclo de vida de desenvolvimento (preparação, análise, design, desenvolvimento, teste, implantação e suporte do projeto) para garantir a qualidade da solução;
- Conhecimento de Anypoint Studio, APIs REST, EIP (Enterprise Integration Patterns), RAML, RESTful, Runtime Manager, SOA, SOAP Protocol, Runtime Manager e SWAGGER;
- Conhecimento de práticas combinadas de integração contínua e entrega contínua (CI/CD);
- Conhecimento em Enterprise Application Integration (EAI) e Enterprise Integration Patterns (EIP);
- Construir de base em Anypoint Platform e projetar soluções de integração em plataforma Mulesoft;
- Criar o design de alto nível de soluções de integração e orientar as equipes de implementação na escolha dos componentes e padrões do Mulesoft a serem usados no design detalhado e na implementação;
- Projetar ativos, componentes, padrões, estruturas e processos reutilizáveis para apoiar e facilitar projetos de API e integração;
- Selecionar a abordagem de implantação e configuração da Anypoint Platform selecionando opções de implantação disponíveis no plano de controle e tempo de execução da MuleSoft.

2.6. Designer de Painéis Mulesoft / Tableau

Estruturar painéis interativos visando otimizar a absorção de informação visual.

Experiência e domínio em:

- Conhecimento de tecnologias e ferramentas MuleSoft e/ou Tableau;
- Construção e manutenção de dashboards e relatórios;
- Elaboração de arquitetura performática para dashboards;
- Conhecimentos de Tableau Desktop, Visual Analytics, Dashboard Design, Site Monitoring & Maintenance e Content Ownership;

- Adicionar filtros para permitir que os visualizadores de painéis se concentrem nos resultados;
- Adicionar gráficos interativos em um painel para sintetizar informações em um formato de fácil leitura;
- Criar cálculos básicos, incluindo cálculos aritméticos básicos, razões e agregações personalizadas, matemática de datas e cálculos de tabela rápidos;
- Criar e gerenciar painéis com componentes reutilizáveis;
- Criar layouts personalizados para otimizar a exibição de painel em diferentes tipos de dispositivos, como celulares, tablets e desktops;
- Criar painel do Tableau CRM com utilização de modelo;
- Definir seleções e filtros globais no painel;
- Desenvolver painéis obedecendo as melhores práticas de uso da ferramenta e padrões humanos de absorção de informação visual;
- Desenvolvimento de painéis para monitorar continuamente métricas-chave de negócios, com análise dos resultados por dimensões-chave, como região, produtos e período;
- Experiência em desenvolvimento de painéis do Tableau CRM;
- Estabelecer padrão gráfico e visual que os painéis devem seguir para utilização nas aplicações desenvolvidas;
- Estruturar painéis para apresentar os dados sob diferentes ângulos;
- Gerar layouts de painel do Tableau CRM para diferentes dispositivos;
- Usar a interface/paradigma do Tableau para criar visualizações;
- Utilizar tabelas de referência cruzada, gráficos de pizza e barras, mapas geográficos, gráficos de eixo duplo e de combinação com diferentes tipos de marca, mapas de variações, tabelas de destaque, mapas de árvore e gráficos de dispersão.

Poderão ser exigidas habilitações adicionais no momento do fornecimento dos recursos requeridos por meio de TC's, de acordo com as exigências do projeto, visando garantir a qualidade das entregas, podendo ser solicitada a comprovação de um ou mais treinamentos, de acordo com o perfil técnico, mediante a apresentação de certificações como:

- Advanced Administrator;
- Application Architect;
- Arquiteto de plataforma MuleSoft;
- CPQ Specialist;
- Desenvolvedor certificado MuleSoft;
- Desenvolvedor Certificado MuleSoft - Profissional de Integração;
- Marketing Cloud Administrator;
- Marketing Cloud Consultant;
- Marketing Cloud Developer;

- Marketing Cloud E-mail Specialist;
- MuleSoft Certified Developer;
- MuleSoft Certified Developer - API Design Associate;
- MuleSoft Certified Developer - API Design Associate;
- MuleSoft Certified Developer - Integração e API Associate;
- MuleSoft Certified Developer - Integration;
- MuleSoft Certified Integration Architect;
- Platform App Builder;
- Salesforce Administrator;
- Salesforce B2C Solution Architect;
- Salesforce Certified B2C Solution Architect;
- Salesforce Platform Developer I;
- Salesforce Platform Developer II;
- Salesforce Technical Architect;
- Scrum Master;
- Sharing and Visibility Designer;
- Social Specialist;
- System Architect;
- Tableau Desktop Certified Associate;
- Tableau Desktop Certified Professional;
- Tableau Desktop Specialist;
- Tableau Server Certified Associate;
- Tableau Server Certified Professional;
- Outros certificados oficiais nas versões apresentadas ou superiores.

3. Disponibilização de Recursos Técnicos

A CONTRATADA deverá disponibilizar os profissionais que prestarão os SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO ESPECIALIZADOS EM TECNOLOGIAS SALESFORCE, contratados por intermédio de TC, de acordo com os perfis requeridos em até 15 dias corridos a partir da emissão do TC pela CONTRATANTE. O atraso na disponibilização dos recursos técnicos ensejará a incidência de multa sobre o valor total do TC, considerando-se os seguintes critérios:

- a. No 16.º (décimo sexto) dia de atraso, multa de 5% (cinco por cento) do valor total do TC;
- b. No 31.º (trigésimo primeiro) dia de atraso, multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor total do contrato, sem prejuízo do disposto no item anterior;

- c. No 46.º (quadragésimo sexto) dia de atraso, multa de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor total do contrato, sem prejuízo do disposto nos itens “a” e “b”, anteriores, ficando a critério da CONTRATANTE o cancelamento do TC;
- d. Caracterizado o atraso superior a 15 (quinze dias), a emissão do TC para novos projetos poderá ser suspensa até a regularização da disponibilização dos recursos técnicos requeridos ou o cancelamento do TC;
- e. O cancelamento do TC por atraso na disponibilização dos recursos técnicos requeridos será considerado como infringência de cláusula contratual, aplicando-se, além das multas contidas nas alíneas “a” a “d” poderão ser aplicadas as penalidades previstas no instrumento contratual.



CO-03.08/2023

ANEXO II

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

A **PRODAM – EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO**, inscrita no CNPJ Nº 43.076.702/0001-61, com sede na Rua Líbero Badaró, nº 425, Centro - São Paulo/SP, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a **PPN TECNOLOGIA E INFORMÁTICA LTDA.**, com sede na ST SBN QUADRA 02 BLOCO F, número 70, SALA 1505/1506/1507/150, bairro ASA NORTE, Brasília – Distrito Federal, CEP 70.040-911, inscrita no CNPJ sob n.º 05.673.799/0001-09, neste ato representada por seu representante legal, Sr. **JOAQUIM DE AZEVEDO FERREIRA RAMOS**, brasileiro, portador da Cédula de Identidade, RG nº 22.023.004-3-SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob nº 106.433.028-24, doravante denominada **CONTRATADA**.

Considerando que, em razão do Contrato n.º 07.08/22 doravante denominado Contrato Principal, a **CONTRATADA** poderá ter acesso a informações sigilosas do **CONTRATANTE**.

Considerando a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção.

Considerando o disposto na Política de Segurança da Informação da **CONTRATANTE**.

Resolvem celebrar o presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, doravante, vinculado ao Contrato Principal, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela **CONTRATADA**, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela **CONTRATANTE**, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do Contrato Principal celebrado entre as partes.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtidas por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela **CONTRATANTE**.

Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu



CO-03.08/2023

potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiro.

Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Parágrafo Primeiro – Serão consideradas como informações sigilosas, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O termo informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao Contrato Principal, doravante denominados Informações, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do Contrato Principal celebrado entre as partes.

Parágrafo Segundo – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do Contrato Principal, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do Contrato Principal.

Parágrafo Terceiro – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do Contrato Principal.

Parágrafo Quarto – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às informações que:

I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação.

II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO.

III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

Parágrafo Primeiro – As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do Contrato Principal sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Quarto – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quinto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do Contrato Principal.



CO-03.08/2023

Parágrafo Sétimo - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas.

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros.

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente. e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA

Parágrafo Único - O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do Contrato Principal.

Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES

Parágrafo Único - A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do Contrato Principal firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, previstas nas Leis Federais nº 13.303/2016 e nº 14.133/2021.

Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos



CO-03.08/2023

omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tais como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA referentes à contratação em comento.

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao Contrato Principal.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes.

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante termo aditivo firmado pelas partes.

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento.

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de termo aditivo ao Contrato Principal.

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Parágrafo Quarto – Estabelecidas as condições no presente Termo de Compromisso de

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 – Centro – CEP: 01009-905 – São Paulo – SP





CO-03.08/2023

Manutenção de Sigilo, a CONTRATADA concorda com os termos da declaração acima, dando-se por satisfeita com as informações obtidas e plenamente capacitada a prestar o serviço contratado.

São Paulo/SP, ____ de _____ de 2023.

(assinatura do representante legal da CONTRATADA)



CO-03.08/2023

ANEXO III

TERMO DE RESPONSABILIDADE DE TERCEIROS E ADESÃO AO CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE - PRODAM-SP S/A

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 07.002/2023

Nome da empresa: **PPN TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA**

CNPJ nº: 05.673.799/0001-09

Nº do contrato de prestação de serviço:

Vigência contratual: 36 (trinta) meses

Objeto contratual: Operacionalização do Acordo Salesforce

Declaramos, para os devidos fins, que estamos cientes e concordamos com as normas, políticas e práticas estabelecidas no **CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE DA PRODAM-SP**, https://portal.prodam.sp.gov.br/wp-content/uploads/2021/10/Codigo_Conduta_Integridade_2021.pdf, responsabilizando-nos pelo seu integral cumprimento, inclusive por parte dos nossos empregados e prepostos, nos termos do artigo 932, III, do Código Civil, comprometendo-nos com a ética, dignidade, decoro, zelo, eficácia e os princípios morais que norteiam as atividades desempenhadas no exercício profissional e fora dele, em razão das obrigações contratuais assumidas, com foco na preservação da honra e da tradição dos interesses e serviços públicos.

São Paulo/SP, ____ de _____ de 2023.

(assinatura e nome do representante legal)

ANEXO IV - ESTIMATIVA DE DEMANDA

	Família de Produto	Nome do Produto	Quantidade
01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente	Salesforce CRM Core	Sales & Service Cloud (CRM) - Unlimited Edition	1.100
01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente + 02 - Solução Atendimento e Serviços	Salesforce CRM Core	Health Cloud - Industry Solutions - Unlimited Edition	1.000
01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente	Salesforce CRM Core	CPQ Plus	30
02 - Solução Atendimento e Serviços	Salesforce CRM Core	Digital Engagement - WhatsApp Outbound Messages (1,000)	2.000
02 - Solução Atendimento e Serviços	Salesforce CRM Core	Einstein Bots - Digital Engagement - Unlimited Edition	2.000
02 - Solução Atendimento e Serviços	Salesforce CRM Core	Digital Engagement - Unlimited Edition	60
02 - Solução Atendimento e Serviços	Salesforce CRM Core	Customer Community - Logins	100.000
03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital	Salesforce Marketing Cloud	ExactTarget - Corporate Edition	4
03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital	Salesforce Marketing Cloud	Additional Contacts (1,000) - Utilization - Corporate Edition	48.550
03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital	Salesforce Marketing Cloud	SMS Messages - excluding US & CA (1,000) - Utilization	1.699.200
03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital	Salesforce Marketing Cloud	Super Messages - including US & CA SMS (1,000) - Utilization	120.720

03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital	Salesforce Marketing Cloud	Additional Business Unit (+1)	2
03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital	Salesforce Marketing Cloud	Private SMS Code Lease - (AU,DK,JP,NL,TW Long) (BR,CH,CO,EC,PE Short)	4
03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital	Salesforce Marketing Cloud	Private Domain	4
03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital	Salesforce Marketing Cloud	SSL Certificate	16
03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital	Salesforce Marketing Cloud	Private IP - Dedicated IP	4
03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital	Salesforce Marketing Cloud	Premier Success Plan	4
03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital	Salesforce Marketing Cloud	WhatsApp Chat Messages (1,000)	5.605.629
04 - Solução Inteligência Analítica	Tableau	Tableau Creator - Analytics	20
04 - Solução Inteligência Analítica	Salesforce CRM Core	Einstein Analytics - Unlimited Edition	110
05 - Solução de Integração	Mulesoft	Anypoint Platform Base Subscription - Platinum Edition	4
06 - Serviços de apoio técnico especializados	Serviços Profissionais	Serviços de apoio técnico especializados (nota*)	58.200

ANEXO V

MATRIZ DE RISCO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 07.002/2023

ID	Risco	Descrição do Impacto	Probabilidade (A)	Impacto (B)	Exposição ao Risco (A*B)	Estratégia	Plano de Ação	Responsável
1	Alteração de legislação tributária	Mudanças na legislação tributária que aumente ou diminua custo, exceto mudança na legislação do IR.		2	4	Mitigar	1-Recomposição de equilíbrio econômico-financeiro entre as partes; 2-Revisão e otimização de recursos utilizados por parte da Contratante.	Compartilhado
2	Variação cambial	Aumento significativo da cotação do dólar muito acima dos índices de inflação previstos para o período podem impactar num eventual aditivo de contrato.		1	2	Mitigar	A Contratada deverá possuir lastro cambial para cobrir as variações em moeda estrangeira para assumir a recomposição de equilíbrio econômico-financeiro.	Contratada



CO-03.08/2023

ANEXO VI

MODELO DE TERMO DE CONFIRMAÇÃO (TC)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 07.002/2023

PRODUTOS E SUBSCRIÇÃO DE LICENÇAS DE USO E DE SERVIÇOS DOS PROGRAMAS DE COMPUTADOR DO FABRICANTE SALESFORCE

Nº _____ - DCOS Nº _____ - PROCESSO Nº _____ - RD _____

O presente Termo de Confirmação é celebrado em conformidade com o Procedimento para fornecimento de Produtos e Subscrições dos serviços de computação em nuvem de Tecnologia SALESFORCE, previstos no Contrato _____, firmado entre a EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO – PRODAM-SP S/A e a CONTRATADA, em vigor desde / / _____, e o Acordo AC- 24.12/2022 entre PRODAM e SALESFORCE assinado em 23/12/2022.

Na execução contratual oriunda do presente Termo de Confirmação:

() Haverá a transferência de dados pessoais/sensíveis de colaboradores e/ou servidores e/ou municipais, razão pela qual a PRODAM-SP e a contratada serão consideradas operadora/sub-operadora de dados, devendo tratar os dados de acordo com as instruções da CONTROLADORA, não os tratando sem um acordo prévio por escrito ou sem instruções por escrito, salvo nos limites necessários para cumprir suas obrigações e dentro dos limites traçados pela Lei nº 13.709/18 (LGPD), bem como disposições do Contrato decorrente do presente Termo de Confirmação. A PRODAM garante, desde já, que todos os seus empregados, agentes ou contratados/terceiros estão sujeitos a compromissos de confidencialidade ou profissionais ou obrigações legais de confidencialidade, bem como à sua Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais.

() Haverá a transferência de dados pessoais/sensíveis de colaboradores da PRODAM- SP, razão pela qual a contratada deverá tomar as medidas técnicas e administrativas necessárias para garantir a confiabilidade de qualquer empregado, agente ou contratado/terceiro, de qualquer espécie, que possa ter acesso aos Dados Pessoais de responsabilidade da PRODAM-SP, garantindo, em cada caso, que o acesso seja estritamente limitado aos indivíduos que precisam tratar os Dados Pessoais, conforme estritamente necessário para os fins do Contrato decorrente do presente Termo de Confirmação e para cumprir as Leis aplicáveis, mormente as disposições contidas na Lei nº 13.709/18 (LGPD), garantindo que todos os empregados, agentes ou contratados/terceiros estejam sujeitos a compromissos de confidencialidade ou profissionais ou obrigações legais de confidencialidade.



CO-03.08/2023

() Não haverá transferência de dados pessoais/sensíveis.

As cláusulas de LGPD/Confidencialidade constarão do Contrato decorrente do presente Termo de Confirmação, de acordo com as informações prestadas acima.

LICENÇA DE USO DE PRODUTOS E SERVIÇOS, CONFORME ANEXO I E II DO ACORDO OPERACIONAL AC-24.12/2022

S.C	Item	Part Number	Nome e Descrição do Produto/ Serviço	Qtde	Tipo	Data do Início da vigência	Data do fim da vigência	Tipo de Suporte	Valor unitário (R\$)	Desconto especial (%)	Créditos	Valor Total (R\$)
TOTAL GERAL												

Quantidade itens:

Projeto:

Identificação do usuário:

Endereço:

I.E.: Isento

Nome do Responsável:

Cargo:

E-mail:

Observação:

Cód. do Projeto:

Cidade:

CNPJ:

Matrícula:

Telefone: ()

De acordo,

São Paulo/SP, ____ de _____ de 2023.

CONTRATANTE

CONTRATADA

Testemunhas: 1 _____ 2 _____

DADOS DA LICITAÇÃO**Número**

016/2023

Cotação Eletrônica

Sim

Natureza

Materiais e equipamentos

Descrição da natureza

Utensílios domésticos

Objeto da licitação

Contratação de pessoa jurídica para fornecimento de passadeira a vapor e de máquina de costura portátil para higienização, preparação e reparos de figurinos para a Escola de Dança de São Paulo da Fundação Theatro Municipal de São Paulo (EDSP - FTMSP).

Processo

8510.2023/0000445-5

Local de execução

São Paulo - SP

Data da Publicação

25/08/2023

Texto do despacho

Torna-se público que a Fundação Theatro Municipal de São Paulo (UASG 926360), sediada na Av. São João, 281, Praça das Artes, São Paulo - SP, realizará a Dispensa Eletrônica 016/2023, através do sistema Compras.gov, com critério de julgamento de menor preço, objetivando a contratação de pessoa jurídica para fornecimento de de passadeira a vapor e de máquina de costura portátil para a Escola de Dança de São Paulo (EDSP), na hipótese do art. 75, inciso II, da Lei n? 14.133, de 1? de abril de 2021, e demais legislação aplicável. Data da sessão: 30/08/2023. Horário da Fase de Lances: 08:00h às 14:00h (horário de Brasília). O Aviso de Dispensa Eletrônica e seus anexos poderão ser obtidos através do site: www.gov.br/compras.

Arquivo (Número do documento SEI)[088881930](#)**Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo****GERÊNCIA JURÍDICA - ADMINISTRATIVO****Documento:** [088870790](#) | Extrato de Aditamento (NP)**PRINCIPAL****Número do Contrato**

CO/TA-12.08/2023

Contratado(a)

ONLINE TELECOM LTDA.

Tipo de Pessoa

Jurídica

CPF /CNPJ/ RNE

16.619.765/0001-44

Data da Assinatura

24/08/2023

Prazo do Contrato

12

Tipo do Prazo

Mês

Síntese (Texto do Despacho)

EXTRATO DE TERMO DE ADITAMENTO. TERMO DE ADITAMENTO CO/TA-12.08/2023. PROCESSO SEI 7010.2022/0003717-2. PREGÃO ELETRÔNICO 05.001/2022. FUNDAMENTO LEGAL: ARTIGO 71 DA LEI 13.303/2016. CONTRATANTE: EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A. CONTRATADA: ONLINE TELECOM LTDA. CNPJ: 16.619.765/0001-44. OBJETO:

PRORROGAÇÃO DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO CO-08.08/2022, PELO PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES, CONTADOS A PARTIR DE 29/08/2023 A 28/08/2024. VALOR: O VALOR TOTAL DO PRESENTE INSTRUMENTO PARA O PERÍODO ORA PRORROGADO É DE R\$ 81.000,00 (OITENTA E UM MIL REAIS).

Data de Publicação

25/08/2023

Íntegra do Contrato (Número do Documento SEI)[088860263](#)**Documento:** [088878810](#) | Extrato de Contrato/Nota de empenho (NP)**PRINCIPAL****Número do Contrato**

CO-07.08/2023

Contratado(a)

PPN TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA.

Tipo de Pessoa

Jurídica

CPF /CNPJ/ RNE

05.673.799/0001-09

Data da Assinatura

24/08/2023

Prazo do Contrato

36

Tipo do Prazo

Mês

Síntese (Texto do Despacho)

EXTRATO DE TERMO DE CONTRATO. CONTRATO CO-07.08/2023. PROCESSO SEI 7010.2023/0002805-1. PREGÃO ELETRÔNICO 07.002/2023. FUNDAMENTO LEGAL: ARTIGO 32, INCISO IV, DA LEI 13.303/2016. CONTRATANTE: EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A. CONTRATADA: PPN TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA. CNPJ: 05.673.799/0001-09. OBJETO: OPERACIONALIZAÇÃO DO ACORDO FIRMADO ENTRE A PRODAM-SP E A SALESFORCE, AC-24.12/2022, PARA FORNECIMENTO DE SUBSCRIÇÃO DE LICENÇAS, SUPORTE TÉCNICO DOS PROGRAMAS DE COMPUTADOR DE TECNOLOGIAS DA SALESFORCE TECNOLOGIA LTDA E SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO ESPECIALIZADOS EM TECNOLOGIAS SALESFORCE PARA IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, IMPLEMENTAÇÃO, INTEGRAÇÃO, MIGRAÇÃO, SUSTENTAÇÃO E MANUTENÇÃO DE PRODUTOS E ARTEFATOS DE SISTEMAS NAS TECNOLOGIAS/PLATAFORMAS DA SALESFORCE, PARA FORNECIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS. VIGÊNCIA: 36 (TRINTA E SEIS) MESES, CONTADOS A PARTIR DE 24/08/2023. VALOR: O VALOR TOTAL ESTIMADO DO PRESENTE CONTRATO É DE R\$ 197.090.533,38 (CENTO E NOVENTA E SETE MILHÕES, NOVENTA MIL, QUINHENTOS E TRINTA E TRÊS REAIS E TRINTA E OITO CENTAVOS).

Data de Publicação

25/08/2023

Íntegra do Contrato (Número do Documento SEI)[088859927](#)**GERÊNCIA JURÍDICA - CONTENCIOSO****Documento:** [088888279](#) | Penalidade (NP)**PRINCIPAL****Síntese (Texto do Despacho)**

APLICAÇÃO DE PENALIDADE. Processo SEI 7010.2022/0008625-4. A EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A, por intermédio de seu Diretor de Infraestrutura e Tecnologia e de seu Diretor de Inovação e Arquitetura Organizacional, acolhendo como fundamentação o Parecer Jurídico DJU/GJC n. 149/2023, no uso das atribuições que lhes confere o Estatuto Social, torna pública a decisão de aplicar à empresa ATOS BRASIL LTDA., inscrita no CNPJ sob n. 64.943.665/0001-11, a penalidade de MULTA no valor de R\$ 47.312,83 (quarenta e sete mil trezentos e doze reais e oitenta e

três centavos), pelo descumprimento de normas contidas no Contrato Administrativo CO-03.03/2022, com fulcro no artigo 83 da Lei 13.303/16, valendo esclarecer que fica assegurado à empresa apenas o direito de exercer a ampla defesa e o contraditório, por meio de recurso administrativo no prazo de 10 (dez) dias úteis.

Data de Publicação

25/08/2023

São Paulo Turismo**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÕES****Documento:** [088894363](#) | Abertura (NP)**DADOS DA LICITAÇÃO****Número**

050/23

Registro de preço

Não

Tipo

Menor preço

Natureza

Serviços comuns

Descrição da natureza

Prestação de Serviços

Objeto da licitação

OBJETO: Contratação de empresa em equipamentos de sonorização, sob o regime de empreitada por preço global, para a prestação de serviços de sistemas de sonorização, compreendendo montagem, instalação, operação, desmontagem, equipamentos, transporte, materiais e acessórios para seu funcionamento, para atendimento ao evento "VI Congresso Municipal de Educação", conforme bases, especificações e condições do Edital e seus Anexos.

Processo

7210.2023/0003900-0

Local de execução

São Paulo - SP

Data da sessão

06/09/2023

Hora do sessão

14:00

Data da Publicação

25/08/2023

Texto do despacho

PROCESSO DE COMPRAS n? 7210.2023/0003900-0 - PREGÃO ELETRÔNICO - n?050/23 OBJETO: Contratação de empresa em equipamentos de sonorização, sob o regime de empreitada por preço global, para a prestação de serviços de sistemas de sonorização, compreendendo montagem, instalação, operação, desmontagem, equipamentos, transporte, materiais e acessórios para seu funcionamento, para atendimento ao evento "VI Congresso Municipal de Educação", conforme bases, especificações e condições do Edital e seus Anexos. Comunicamos que encontra-se aberta licitação na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, para o objeto em referência, sendo que o Edital encontra-se disponível na íntegra para download, através do sistema eletrônico Licitações-e (www.licitacoes-e.com.br - n? de referência 1016666), no site: <http://e-negociosidadesp.prefeitura.sp.gov.br> e no Sistema SEI! pelo n? 7210.2023/0003900-0 no endereço <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>. As Propostas Comerciais deverão ser encaminhadas até 06/09/2023 às 14:00, horário de Brasília, pelo sistema eletrônico Licitações-e no site: <http://www.licitacoes-e.com.br>. A disputa ocorrerá a partir das 15:00 do mesmo dia. Esclarecimentos podem ser obtidos junto a Comissão Permanente de Licitações da São Paulo Turismo S/A., Rua Boa Vista, 280 - 15? andar - Centro - São Paulo, das 09:00 às 12:00h e das 14:00 às 17:00h, pelo telefone: (11) 2226-0491, ou ainda pelo e-mail: licitacoes@spturis.com. Comissão Permanente de Licitações ? São Paulo Turismo S.A.

Arquivo (Número do documento SEI)[088844756](#)