



TERMO DE REFERÊNCIA

DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 102/2022

ENQUADRAMENTO LEGAL: Art. 75 da Lei nº 14.133/2021

Art. 75 – É dispensável a licitação:

II - para contratação que envolva valores inferiores a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), no caso de outros serviços e compras;

Decreto nº 10.922, de 30/12/2021

Art. 1º Ficam atualizados os valores estabelecidos na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, a forma do Anexo.

Inciso II do caput do art. 75: R\$ 54.020,41 (cinquenta e quatro mil, vinte reais e quarenta e um centavos)

1. OBJETO

- 1.1. Aquisição de solução integrada e parametrizável em nuvem de Tecnologia da Informação (TI), na modalidade Software como Serviço (Software as Service – SaaS), para suporte às atividades inerentes à gestão de pessoas e folha de pagamento no âmbito do Conselho Regional de Contabilidade do Paraná – CRCPR.

2. MOTIVAÇÃO/JUSTIFICATIVA

- 2.1. Atualmente, o sistema de folha de pagamento do CRCPR é gerenciado por meio do uso de software específico cuja licença expirará em 11/02/2024.
- 2.2. Os procedimentos relacionados à elaboração de folha de pagamento demandam o cumprimento de encargos sociais e o controle de obrigações trabalhistas, benefícios, férias, geração de guias de recolhimento e demais informações para as principais obrigações fiscais como RAIS, CAGED, SEFIP, DIRF, entre outras.
- 2.3. Ademais, por meio do Decreto nº 8373/2015, que instituiu o Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas – eSocial, cabe aos empregadores comunicar ao Governo, de forma unificada, as informações relativas aos trabalhadores, como vínculos, contribuições previdenciárias, folha de pagamento, comunicações de acidente de trabalho, aviso prévio, escriturações fiscais e informações sobre o FGTS.
- 2.4. Neste sentido, para otimização das obrigações relacionadas à gestão de pessoal, especificamente quanto à elaboração de folha de pagamento e cumprimento de encargos sociais e, ainda, a fim de conferir maior economicidade e segurança no tratamento de dados pessoais pelo uso de ferramentas tecnológicas de gestão, identificou-se como necessária a implantação de solução em nuvem com e-Social integrado para suporte às atividades de recursos humanos do CRCPR.
- 2.5. O conceito de sistemas em nuvem (*Cloud*) possibilita facilidades na hospedagem e disponibilização de poderosos recursos computacionais, incluindo hardware, software, proporcionando mobilidade e escalabilidade nas operações a partir de uma



simples conexão de internet. A solução em nuvem permite diversos benefícios, como por exemplo:

- a) Redução de investimento em aquisição de servidores e infraestrutura, em razão de boa parte da solução estar alocada em servidores externos;
- b) Redução de investimento com contratação de serviços técnicos, pois a manutenção correrá por conta da empresa que fornecerá a solução;
- c) Ambiente mais seguro (Datacenter);
- d) Controle da operação;
- e) Agilidade na implantação / configuração;
- f) Flexibilidade de operação, uma vez que a solução permitirá o acesso de qualquer lugar com rede internet.

2.6. Dentre as vantagens na utilização da solução em nuvem, para suporte às atividades da Divisão de Recursos Humanos, podem ser citadas: a contratação na modalidade Software como Serviço – SaaS não implica na aquisição de licença ou instalação de softwares e aquisição de servidores internos; não há necessidade de novas contratações para a manutenção e atualização de sistema; o software e dados são hospedados na nuvem (*cloud computing*); as atualizações e alterações de sistema são de responsabilidade do fornecedor e ocorre diretamente via web, sem necessidade de instalações ou manutenções no ambiente de tecnologia da informação do CRCPR.

2.7. Justifica-se, portanto, a implantação da solução integrada em nuvem para suporte às atividades de recursos humanos, que proporcionará eficiência, eficácia, economicidade e melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis, por meio da redução de custos operacionais, integração e padronização de procedimentos e cumprimento de obrigações legais.

2.8. Por fim, a demanda objeto do presente termo encontra amparo no projeto nº 11 do Plano Anual de Contratações do CRCPR para o ano de 2023.

3. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

3.1. Contratação de software como serviço de programas de computador "sistemas" destinados ao processamento de dados relativos à folha de pagamento, emissão de relatório, guias, outros documentos, com integração contábil via arquivo, ativação do e-Social e a prestação dos seguintes serviços:

- 3.1.1. Serviços de implantação, hospedagem e administração de infraestrutura, para fins exclusivos de suportar o processamento de dados e informações do CRCPR;
- 3.1.2. Serviços de manutenção (atualização e suporte ao usuário) dos sistemas licenciados;
- 3.1.3. Treinamento de funcionários para utilização dos sistemas licenciados, por meio de capacitação através de EAD (disponível 24h/dia x 7dias/semana);
- 3.1.4. Serviços técnicos de implantação, gerência de projetos, consultoria, análise e desenvolvimento de sistemas, customização, em projetos ou em caráter eventual, por hora técnica.



3.2. O Sistema de folha de pagamento a ser licenciado deverá ter como escopo:

- 3.2.1. Migração de dados do CRCPR (os últimos 2 anos e somente 1 ciclo);
- 3.2.2. Parametrização de 01 (uma) Convenção Coletiva, atualizada anualmente;
- 3.2.3. Ativação do eSocial;
- 3.2.4. Realização de testes paralelos junto ao CRCPR, sendo um teste por semana;
- 3.2.5. Acompanhamento em produção no primeiro fechamento da folha (3 dias);
- 3.2.6. Capacitação através de EAD (disponível 24h/dia x 7 dias/semana);
- 3.2.7. Integração contábil via arquivo.

4. PRAZO DE VIGÊNCIA

4.1. A presente contratação terá vigência de 1 (um) ano, contada a partir da data estimada de 1º de junho de 2023, prorrogável na forma do art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

5. MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

- 5.1. O início do projeto ocorrerá em até 21 dias após a assinatura do contrato.
- 5.2. A implantação se dará de forma exclusivamente remota, salvo nos casos em que o comparecimento de pessoal da CONTRATADA na sede do CRCPR seja imprescindível para o processo de implantação. Neste caso os custos deverão correr às expensas da CONTRATANTE, desde que previamente aprovados por esta.
- 5.3. A estimativa de implantação é de 6 (seis) meses, contados após o início do projeto de implantação.
 - 5.3.1. A estimativa mencionada no item 5.3 é resultado de diversas ações sucessivas de responsabilidade da Contratada e Contratante.
 - 5.3.2. No caso de descumprimento dos prazos atribuídos à Contratante, o cronograma de implementação ficará suspenso.

6. DA FISCALIZAÇÃO E GESTÃO CONTRATUAL

- 6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 6.2. O recebimento e a fiscalização dos serviços serão de responsabilidade de funcionário do CRCPR especialmente designado por meio de portaria.
- 6.3. A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes prepostos, de conformidade com o art. 120, da Lei nº 14.133, de 2021.



6.4. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se, excepcionalmente, o uso de mensagem eletrônica para esse fim (IN 05/2017, art. 44, §2º).

6.5. Portaria do CRCPR poderá alterar a qualquer momento os fiscais titular e substituto.

7. DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

7.1. Considerando o objeto pretendido, o disposto no Guia Nacional das Contratações Sustentáveis da AGU, a ausência de disposição em lei específica, não será exigido critério de sustentabilidade específico a ser cumprido pela Contratada quando da apresentação da proposta ou execução do contrato.

8. DA FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1. O prestador será selecionado por meio da realização de procedimento de dispensa de licitação, com fundamento na hipótese do art. 75, inciso II, da lei nº 14.133/2021.

8.2. Previamente à celebração do contrato, a Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante consulta a cadastros informativos oficiais, tais como:

8.2.1. SICAF;

8.2.2. Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do Tribunal de Contas da União - TCU, disponível em: <https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>, sem registros de restrições ou penalidades impostas ao contratado.

8.3. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

8.4. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filiar, todos os documentos deverão estar em nome da filiar, exceto para atestados de capacidade técnica, caso exigidos, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

8.5. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições

9. CUSTO MÉDIO DE CONTRATAÇÃO

9.1. O valor médio para a aquisição de licença da solução especificada no item 3, segundo pesquisas de preço elaboradas pelo CRCPR, é de R\$ 59.569,00 (cinquenta e nove mil, quinhentos e sessenta e nove reais), conforme tabela abaixo que sintetiza as cotações, juntadas na sequência deste Termo.

SERVIÇO	Habilitação + Projeto de implantação (parcela única)	Valor mensal assinatura de software (R\$)	Valor global anual (R\$)
----------------	---	--	-------------------------------------



LUGAR DE GENTE - LG	43.148,00	906,00	54.020,00
BETHA SISTEMAS	30.000,00	2.900,00	64.800,00
BENNER	102.960,00	8.662,53	206.910,36
Valor anual médio			59.569,00

9.2. Para a apuração do valor médio de contratação não foi considerado o preço apresentado pela empresa BENNER, vez que considerado excessivamente elevado em comparação com os demais preços obtidos.

9.2.1. Considera-se como excessivamente elevado o valor que extrapola em 50% o valor da média da pesquisa de preços inicial.

9.3. A pesquisa de preços foi realizada de acordo com os parâmetros da IN 65/2021 – SEGES/ME, considerando-se pesquisa com prestadores, dada a especificidade da contratação.

10. VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O critério adotado para seleção da empresa contratada é o de menor valor global, sendo o mais vantajoso para a Administração.

10.2. Pela prestação dos serviços relacionados à licenciamento da solução mencionada no item 3, o CRCPR pagará à CONTRATADA, para o período de 12 (doze) meses, o valor de **R\$ 54.020,00 (cinquenta e quatro mil e vinte reais)**.

10.2.1. O valor proposto contempla o pagamento da habilitação, projeto de implantação e assinatura mensal do SaaS (Software as Service) pelo período de 12 (doze) meses de utilização da solução de RH em nuvem.

10.2.2. Do valor mencionado, R\$ 42.240,00 (quarenta e dois mil, duzentos e quarenta reais) referem-se ao projeto de implantação, R\$ 908,00 (novecentos e oito reais) à habilitação da solução e R\$ 10.872,00 (dez mil, oitocentos e setenta e dois reais) à assinatura mensal dos sistemas licenciados.

11. DO PAGAMENTO

11.1. O primeiro pagamento se dará no mês subsequente à assinatura do contrato, com a cobrança imediata da habilitação, implantação e SaaS (assinatura mensal). Após o primeiro faturamento será devido o valor da assinatura mensal.

11.2. O pagamento será efetuado em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento e aceitação dos documentos de cobrança pelo CRCPR, desde que de acordo com o contrato administrativo firmado e autorização de prestação de serviço.

11.3. Os documentos de cobrança deverão ser apresentados juntamente com as certidões de regularidade fiscal e trabalhista junto ao FGTS, Receita Federal do Brasil e Tribunal Superior do Trabalho e, ainda, comprovante de enquadramento no Simples Nacional, se for o caso.

11.4. Nos documentos de cobrança devem constar, quando aplicáveis, as alíquotas de retenção de IR, CSLL, COFINS e PIS, bem como o valor líquido a ser pago descontadas as retenções, conforme Instrução Normativa 1234/2012 da RFB.



11.5. Havendo erro no documento de cobrança ou outra circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará com o pagamento pendente até que a Contratada providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, neste caso, qualquer ônus ao CRCPR.

12. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

12.1. Além das obrigações resultantes da observância da Lei nº 14.133/2021, são obrigações da CONTRATANTE:

- 12.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais, termo de referência, e os termos de sua proposta;
- 12.1.2. Disponibilizar toda a infraestrutura necessária à operação dos Sistemas, como computadores e outros equipamentos, acesso à Internet, sistemas operacionais, antivírus atualizado, instalações de rede física, respeitando os pré-requisitos técnicos apresentados pela CONTRATADA para o bom funcionamento dos sistemas;
- 12.1.3. Fornecer à CONTRATADA e aos seus profissionais as diretrizes dos trabalhos e todas as informações e documentos necessários à execução dos serviços, orientando os administradores dos Sistemas a prestarem todo o suporte requisitado pela equipe da CONTRATADA;
- 12.1.4. Sempre que necessário, deverá a CONTRATANTE ceder acesso remoto à CONTRATADA para possibilitar a efetiva consecução dos serviços de suporte técnico e manutenção, às suas expensas, conforme solicitado pela CONTRATADA;
- 12.1.5. Conceder acesso de sua base de dados à CONTRATADA estritamente para a prestação dos serviços objeto do presente contrato, responsabilizando-se a CONTRATADA pela integridade da base de dados;
- 12.1.6. Auxiliar a CONTRATADA, sempre que viável tecnicamente, em ações para a solução de erros, inclusive na adoção de medidas temporárias e/ou paliativas que reduzam o efeito destes até a solução definitiva por parte da CONTRATADA;
- 12.1.7. Para os serviços de migração de dados, deverá a CONTRATANTE fornecer à CONTRATADA os dados necessários, assim como toda a documentação técnica necessária a este acesso;
- 12.1.8. Exercer a fiscalização do contrato por servidores especialmente designados e documentar as ocorrências havidas;
- 12.1.9. Porporcionar à CONTRATADA as facilidades necessárias a fim de que possa desempenhar normalmente os serviços contratados;
- 12.1.10. Prestar aos funcionários da CONTRATADA todas as informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados;
- 12.1.11. Efetuar os pagamentos devidos;



12.1.12. Manifestar-se formalmente em todos os atos relativos à execução do contrato, em especial, aplicação de sanções, alterações e repactuações do mesmo, quando for o caso;

12.1.13. Aplicar as sanções administrativas, quando se fizerem necessárias.

13. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1. A CONTRATADA, além da execução de atividades para a perfeita execução do objeto do presente contrato, obriga-se a:

13.1.1. Responsabilizar-se pela infraestrutura de hardware necessária à prestação dos serviços objeto deste contrato, as licenças de uso de software de terceiros, relativos à infraestrutura dos servidores, os sistemas operacionais, software para gestão de cópias de segurança, de serviços de Internet, de bancos de dados, antivírus e firewall, bem como quaisquer outros necessários ao funcionamento e segurança dos sistemas;

13.1.2. Monitorar todo o ambiente computacional, a seu critério, observando performance dos servidores, disponibilidades dos links, efetuando *tunings* de performance dos bancos de dados, servidores de aplicação, servidores de processamento, adequando seus parâmetros e configurações aos volumes de demandas gerados pela CONTRATANTE e seus usuários, de forma a garantir adequada performance, escalabilidade e estabilidade;

13.1.3. Efetuar backup (cópia de segurança) diariamente no período noturno (entre as 18h00 de um dia às 06h00 do dia seguinte) e manter por 07 (sete) dias cada um dos backups efetuados, de modo que, no oitavo dia, ele será inutilizado, sem possibilidade de reversão. Deverá a CONTRATADA, ainda, efetuar um backup mensal que deverá ser mantido por 12 (doze) meses. Após esse período, o backup será descartado sem possibilidade de recuperação. Restaurações de backup somente serão realizados em caso de desastre;

13.1.4. Garantir à CONTRATANTE que o ambiente de produção no *data center* esteja disponível 99% (noventa e nove por cento) do tempo em formato 24x7 (vinte e quatro horas em sete dias da semana);

13.1.5. Realizar manutenções preventiva e/ou corretiva que se fizerem necessárias, ocasião em que o acesso da CONTRATANTE aos sistemas poderá ser interrompido, desde que em horário pré-definido ou mediante prévia comunicação por escrito, bem como na ocorrência de caso fortuito e de força maior. Nestes casos, o tempo despendido nestas atividades ou por motivo de força maior não será contabilizado para efeito de cálculo do percentual de disponibilidade mencionado no item 13.1.4.

13.1.6. Conduzir manutenção programada na infraestrutura e nos Sistemas, devendo informar à CONTRATANTE, sempre que possível, com antecedência de 03 (três) dias quando se tratar de manutenções que interfiram na operacionalidade dos Sistemas licenciados no horário comercial. A CONTRATADA poderá efetuar manutenção emergencial a qualquer tempo, sem aviso prévio à CONTRATANTE, sendo ela necessária, a exclusivo critério da CONTRATADA, se esta perceber riscos para o regular funcionamento dos Sistemas, dos servidores ou por motivos de segurança decorrentes de vulnerabilidades detectadas;



- 13.1.7. Disponibilizar seu ambiente a partir de *data centers* nos mais elevados padrões internacionais de segurança física e lógica;
- 13.1.8. Fornecer novas versões dos Sistemas de maneira automática e sem que seja necessária qualquer solicitação por parte da CONTRATANTE, sempre que houver alteração da legislação federal que imponha alterações dos Sistemas, ou seja, funcionalidades nativas do Sistema, telas e relatórios padrão, sendo que tais modificações serão feitas conforme exclusivo critério da CONTRATADA, no que tange à arquitetura técnica/funcional e ao layout de disponibilização;
- 13.1.9. Despender todos os esforços para implementar as alterações legais necessárias, no menor prazo possível e comprometer-se, ainda, a apresentar soluções alternativas, quando viável, até que a solução definitiva seja implementada;
- 13.1.10. Corrigir eventuais falhas dos Sistemas por meio da atualização de suas versões pela CONTRATADA, que poderá efetuar modificações a qualquer tempo, sem custo adicional à CONTRATANTE;
- 13.1.11. Prestar serviço de suporte ao usuário, de forma centralizada e remota, que consiste no apoio às dúvidas técnicas ou operacionais exclusivamente acerca dos Sistemas, estando excluídas eventuais dúvidas de negócio ou legislação. O serviço de suporte deverá ser prestado aos usuários da CONTRATANTE que tenham sido habilitados e capacitados pela CONTRATADA a operar os sistemas objeto do presente contrato;
- 13.1.12. Na hipótese de ocorrência de erros comprovadamente definidos como "bug do Sistema" (falha nos Sistemas que independam de qualquer ação ou inação da CONTRATANTE), cabe à CONTRATADA empregar todos os recursos necessários em busca de sua solução, não cabendo, neste caso, qualquer despesa à CONTRATANTE.
- 13.1.13. Prestar serviços de treinamento de forma remota por meio da disponibilização de vídeo aula gravadas, acessíveis durante toda a vigência do presente contrato para acesso dos colaboradores da CONTRATANTE;
- 13.1.14. Prestar serviços técnicos de implantação e consultoria, gerenciamento de projetos, análise e desenvolvimento de sistemas, customização, migração de dados, dentre outros, em projetos ou de caráter eventual, sempre relacionados aos Sistemas ora licenciados pela CONTRATANTE, quer diretamente e/ou por terceiros indicados pela CONTRATADA e sob sua responsabilidade;
- 13.1.15. Executar os serviços e atividades relativas ao presente contrato de forma remota, ou seja, sem a necessidade da presença de seus profissionais nas dependências da CONTRATANTE;
- 13.1.16. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;
- 13.1.17. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais



se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

- 13.1.18. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o [Código de Defesa do Consumidor \(Lei nº 8.078, de 1990\)](#), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 13.1.19. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do [artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021](#);
- 13.1.20. Prestar serviços técnicos de implementação e consultoria em observância às condições, escopo, cronograma e orçamento previstos neste Contrato, no Termo de Referência da Dispensa de Licitação CRCPR nº 102/2022 e proposta comercial da CONTRATADA;
- 13.1.21. Prestar as informações solicitadas pelo CRCPR quanto ao serviço de suporte técnico;
- 13.1.22. Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de qualificação exigidas na contratação, consoante o disposto no art. 92, inciso XVI da Lei nº 14.133/2021;
- 13.1.23. Arcar com todos os custos necessários à prestação dos serviços contratados, com exceção de eventuais custos necessários em caso de comparecimento *in loco* na sede da CONTRATANTE, os quais deverão ser previamente aprovados pela CONTRATANTE;
- 13.1.24. Sujeitar-se à mais ampla e irrestrita fiscalização por parte do Fiscal do Contrato designado pelo CONTRATANTE, para fins de acompanhamento da execução do Contrato.
- 13.1.25. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, a execução do presente contrato, sem prévia e expressa anuência da CONTRATANTE.
- 13.1.26. Manter sigilo e respeitar a confidencialidade de todos os dados e informações, verbais ou escritas, relativos às operações e negócios da CONTRATANTE que lhe serão fornecidas em decorrência do presente contrato, devendo fazer uso de tais informações exclusivamente para o fim de cumprir o seu objeto. Incluem-se nestes, sem limitação, todas as informações financeiras, operacionais, comerciais, econômicas, técnicas e jurídicas, fornecidas através de contrato, pareceres e outros documentos, bem como de quaisquer cópias ou registros dos mesmos, contidos em qualquer meio físico ou eletrônico, a que a CONTRATADA tiver acesso.

14. DO SIGILO DAS INFORMAÇÕES E DEMAIS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 14.1. A Contratada deverá manter sigilo sobre toda e qualquer informação confidencial ou não, reservada ou exclusiva, incluindo informações técnicas, de negócios ou



financeira, comunicada pelo CRCPR em função do contrato e/ou utilização de sistemas, exceto as informações que:

- 14.1.1. Sejam de domínio público à época da comunicação;
- 14.1.2. Seja conhecida pela parte receptora antes da comunicação ou caiam no domínio público sem culpa da parte receptora.

14.2. Caberá a Contratada, além das obrigações mencionadas no item 13:

- 14.2.1. Evitar o vazamento de dados e fraudes digitais;
- 14.2.2. Definir processo de gestão de riscos de segurança da informação e privacidade que envolvam a solução contratada.
- 14.2.3. Possibilitar a rastreabilidade de forma a manter trilha de auditoria de segurança da informação e privacidade;
- 14.2.4. Realizar o tratamento de dados pessoais, conforme o disposto na Lei nº 13.709/2018 e suas alterações, bem como no termo de sigilo de prestação dos serviços.
- 14.2.5. Implementar controles criptográficos, registros de logs e política de segurança da informação e privacidade.

15. PRESTADOR DO SERVIÇO

LG INFORMÁTICA S.A.

CNPJ nº 01.468.594/0001-22
Primeira Avenida, Quadra 1-B, Lote 31,
Condomínio Cidade Empresarial,
Aparecida de Goiânia-GO
CEP 74.934-600

16. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

16.1. As despesas com o objeto deste Termo serão custeadas pelo Orçamento Geral do CRCPR para o ano de 2023, projeto nº 5002 – Tecnologia da Informação, conta n.º 6.3.1.3.02.01.005 – Serviços de informática.

17. DA CONTRATAÇÃO

17.1. A contratação será realizada com a empresa qualificada no item 15, condicionada à apresentação dos seguintes documentos:

- 17.1.1. Comprovante de inscrição e de situação cadastral no CNPJ;
- 17.1.2. Certidão de regularidade do FGTS;
- 17.1.3. Certidão Negativa de Débitos relativa aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
- 17.1.4. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;



17.1.5. Contrato social atualizada ou documento equivalente.

18. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS APLICÁVEIS

18.1. Em caso de inexecução do contrato, erro de execução, execução imperfeita, mora na execução, inadimplemento contratual ou não veracidade das informações prestadas, a Contratada estará sujeita às sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133/2021, garantida a defesa prévia e conclusão pela sua responsabilidade:

18.1.1. Advertência, na hipótese em que a CONTRATADA der causa à inexecução parcial do contrato sem causar grave dano ao CONTRATANTE, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

18.1.2. Multas, por quaisquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei nº 14.133/2021, de:

18.1.2.1. 1% (um por cento) por dia sobre o valor do respectivo serviço descumprido, em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 5 (cinco) dias;

18.1.2.2. 10% (dez por cento) sobre o valor do respectivo serviço descumprido, em caso de atraso no cumprimento, por período superior ao previsto no item anterior, limitado a 15 (quinze) dias, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

18.1.2.3. 15% (quinze por cento) sobre o valor do respectivo serviço descumprido, em caso de inexecução total da obrigação assumida ou atraso no cumprimento superior a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério do CRCPR, no caso de cumprimento com atraso, poderá ocorrer a não aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença.

18.1.2.4. 1% (um por cento) a 15% (dez por cento) sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante nas tabelas do item 18.7.

18.1.3. Impedimento de licitar e contratar com a União e, se for o caso, descredenciamento do SICAF, pelo prazo de até 3 (três) anos, da licitante que incorrer nas infrações administrativas disciplinadas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do art. 155 da Lei nº 14.133/2021.

18.1.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, aplicável nos casos de infração administrativa prevista nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do caput do art. 155 da Lei nº 14.133/2021, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante o Presidente do CRCPR, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir o Contratante pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no subitem anterior.

18.2. As sanções de multa poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com a advertência, declaração de inidoneidade e impedimento para licitar com a Administração Pública, descontando-a do pagamento a ser efetuado, se for o caso.



- 18.3. A multa, aplicada após regular trâmite administrativo, poderá deixar de ser aplicada quando, comprovadamente, o atraso decorrer de caso fortuito ou motivo de força maior.
- 18.4. As penalidades de multas decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.
- 18.5. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133/2021.
- 18.6. O CRCPR, na aplicação das sanções, levará em consideração a efetiva gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como, o real dano causado ao Conselho.
- 18.7. Para efeito de aplicação da multa mencionada na alínea "d" do item 18.1.2.4, às infrações são atribuídos graus de acordo com as tabelas abaixo:

Tabela 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
Leve	1%
Média	10%
Grave	15%

Tabela 2

CONDUTAS QUE ENSEJAM A IMPOSIÇÃO DE PENALIDADE	NATUREZA DA FALTA
Não prestar os serviços em estrita obediência às condições estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato	Grave
Não providenciar a correção das deficiências apontadas pelo Fiscal do Contrato quanto à execução contratual, dentro do prazo fixado no SLA	Média
Não autorizar a recusa imediata dos serviços que apresentarem emendas, rasuras, vícios, defeitos, violações, inadequações ou estiverem em desacordo com a Autorização de Fornecimento ou Contrato firmado pelo CRCPR, às expensas da CONTRATADA.	Grave
Não se responsabilizar por todas as despesas obrigatórias, e demais, conforme descritas no item OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA.	Grave
Não se responsabilizar por todo e qualquer dano ou extravio, deixando de assumir o ônus e a execução dos respectivos reparos ou substituições.	Grave
Não dar ciência ao CRCPR, por escrito, de toda e qualquer anormalidade que verificar na execução do contrato.	Leve
Veiculação de publicidade acerca do Contrato, salvo se houver prévia autorização do CRCPR	Média
Não zelar pela integridade, proteção e sigilo dos dados pessoais a que tiver acesso para cumprimento do objeto contratado.	Grave
Efetuar o tratamento de dados pessoais em desconformidade com o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados.	Grave
Não prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE, atendendo às solicitações nos prazos especificados.	Leve
Não manter, durante todo o período de vigência do Contrato, todas as condições de habilitação/qualificação que ensejaram sua contratação.	Média



Não disponibilizar uma conta de e-mail para fins de comunicação entre as partes, bem como, endereço comercial e telefone de contato.	Leve
--	------

19. DA SUBCONTRATAÇÃO

19.1. Não será admitida a subcontratação do objeto desta Dispensa de Licitação.

20. DA MATRIZ DE RISCO

20.1. A Contratada responde pelos riscos contratuais previstos e presumíveis relacionados ao objeto da contratação, bem como aqueles dispostos no mapa de riscos deste item, responsabilizando-se pelos danos e prejuízos a que der causa, em caso de inobservância das obrigações e ações preventivas a seu encargo.

RISCO 01 – INEXEÇÃO DO CONTRATO		
Probabilidade:	<input checked="" type="checkbox"/> Baixa <input type="checkbox"/> Média <input type="checkbox"/> Alta	
Impacto:	<input type="checkbox"/> Baixo <input type="checkbox"/> Médio <input checked="" type="checkbox"/> Alto	
Id	Dano	
1.	Não licenciamento da ferramenta contratada e não prestação dos serviços de habilitação, manutenção, suporte técnico e treinamento, comprometendo o uso da ferramenta e cumprimento das obrigações legais do CRCPR	
Id	Ação Preventiva	Responsável
1.	Orientar a CONTRATADA acerca das sanções administrativas decorrentes da inexecução total ou parcial do Contrato.	Contratante
2.	Verificar os termos de prestação de serviço e condições a serem cumpridas durante o prazo de vigência contratual, a fim de garantir a disponibilidade da ferramenta	Contratada
Id	Ação de Contingência	
1.	Notificar à CONTRATADA e aplicar as sanções administrativas previstas no Contrato.	

RISCO 02 – EMISSÃO INTEMPESTIVA DOS DOCUMENTOS DE COBRANÇA		
Probabilidade:	<input type="checkbox"/> Baixa <input checked="" type="checkbox"/> Média <input type="checkbox"/> Alta	
Impacto:	<input type="checkbox"/> Baixo <input checked="" type="checkbox"/> Médio <input type="checkbox"/> Alto	
Id	Dano	
1.	Não reconhecimento da despesa no período de competência.	
2.	Pagamento de multa à Receita Federal do Brasil, conforme a Instrução Normativa RFB nº 2110/2022.	
Id	Ação Preventiva	Responsável
1.	Informar ao preposto da CONTRATADA sobre as obrigações referentes à emissão dos documentos de cobrança.	Contratante
2.	Observar a legislação e previsão contratual quanto ao faturamento e cobrança dos serviços	Contratada
Id	Ação de Contingência	
1.	Notificar à CONTRATADA e aplicar as sanções administrativas previstas no Contrato.	

RISCO 03 – EMISSÃO DE DOCUMENTOS DE COBRANÇA EM DESACORDO COM O CONTRATO OU COM A INSTRUÇÃO NORMATIVA RFB Nº 1234/2012		
Probabilidade:	<input type="checkbox"/> Baixa <input checked="" type="checkbox"/> Média <input type="checkbox"/> Alta	
Impacto:	<input type="checkbox"/> Baixo <input checked="" type="checkbox"/> Médio <input type="checkbox"/> Alto	
Id	Dano	
1.	Não reconhecimento e pagamento do valor apresentado.	



2.	Descumprimento do Contrato.	
Id	Ação Preventiva	Responsável
1.	Informar à CONTRATADA acerca das obrigações pertinentes à emissão dos documentos de cobrança.	Contratante
2.	Observar as disposições contratuais e o previsto na IN 1234/2012 da RFB quanto à retenção de impostos na prestação dos serviços	Contratada
Id	Ação de Contingência	Responsável
1.	Notificar à CONTRATADA e aplicar as sanções administrativas cabíveis em caso de não regularização.	Fiscal de Contrato

RISCO 04 – NÃO MANTER AS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO DURANTE TODA A EXECUÇÃO DO CONTRATO		
Probabilidade:	() Baixa (X) Média () Alta	
Impacto:	() Baixo (X) Médio () Alto	
Id	Dano	
1.	Suspensão da prestação do serviço.	
2.	Descumprimento contratual e comprometimento da regular execução contratual.	
Id	Ação Preventiva	Responsável
1.	Verificar a documentação relativa à regularidade fiscal, social e trabalhista, nos termos do art. 68 da Lei nº 14.133/2021, ao menos antes de efetuar cada pagamento.	Contratante
2.	Verificar os documentos de habilitação exigidos na contratação ao enviar os documentos de cobrança e realizar adotar procedimentos de regularização daqueles que apresentarem irregularidades	Contratada
Id	Ação de Contingência	Responsável
1.	Notificar à CONTRATADA acerca do descumprimento contratual e abrir prazo para a regularização.	Contratante
2.	Em caso de não regularização pela CONTRATADA, aplicar as sanções administrativas cabíveis e rescindir o Contrato.	Contratante

21. DOS ANEXOS

21.1. Faz parte integrante deste Termo de Referência:

Anexo I – Termo de Confidencialidade e Sigilo do Prestador

Anexo II – Acordo de Proteção de Dados Pessoais

Anexo III – Acordo de Nível de Serviço (SLA)



ANEXO I

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

_____ (Razão Social), pessoa jurídica de direito privado, com CNPJ/MF sob o n.º _____, estabelecida na cidade de _____, na _____, por intermédio de seu representante legal _____, portador da Cédula de Identidade n.º _____, inscrito no CPF/MF sob o n.º _____, doravante designado simplesmente RESPONSÁVEL, se compromete, por meio do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, a não divulgar sem autorização quaisquer informações restritas de propriedade do CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO PARANÁ, doravante simplesmente designado CRCPR, em conformidade com as condições deste Termo.

1. O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva do CRCPR, reveladas ao RESPONSÁVEL em razão da prestação de serviços ao CRCPR, consoante Contrato Administrativo, celebrado em __/__/____, oriundo do Procedimento Licitatório CRCPR nº 102/2022 – Dispensa de Licitação.
2. A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, documentos, documentações que compõem processos com informações confidenciais, valores e informações de natureza financeira, administrativa, contábil e jurídica, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fotografias, plantas, programas de computador, discos, fitas, contratos, planos, processos, projetos, dados pessoais, preços e custos, informações técnicas, entre outros, denominadas simplesmente INFORMAÇÕES.
3. O RESPONSÁVEL compromete-se a não revelar, ceder a qualquer título, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das INFORMAÇÕES do CRCPR, tratando-as confidencialmente sob qualquer condição.
4. Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, o RESPONSÁVEL deverá mantê-la sob sigilo até que venha a ser autorizado expressamente pelo representante legal do CRCPR, signatário do Contrato Administrativo que dá origem a este Termo, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma a ausência de manifestação expressa do CRCPR poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.
5. O RESPONSÁVEL determinará a todos os seus empregados, prestadores de serviços que estejam, direta ou indiretamente, envolvidos com a prestação de serviços mencionados no item 1, a observância do presente Termo, adotando todas as precauções e medidas para que as obrigações oriundas do presente instrumento sejam efetivamente observadas.
6. O RESPONSÁVEL deverá destruir quaisquer arquivos que contenham INFORMAÇÕES do CRCPR, quando não mais for necessária a manutenção destas INFORMAÇÕES, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções, cópias ou segundas vias.
7. O RESPONSÁVEL recolherá, ao término do contrato, para imediata devolução ao CRCPR, todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive notas pessoais, envolvendo matéria sigilosa a este relacionada, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse, seja de seus empregados, prepostos, prestadores de serviço ou de fornecedores, com vínculo empregatício ou eventual com o RESPONSÁVEL, assumindo o compromisso de não utilizar



qualquer informação sigilosa ou confidencial a que teve acesso enquanto a vigência do contrato vinculado a este termo.

8. O RESPONSÁVEL obriga-se a informar imediatamente ao CRCPR qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus empregados e preposto.

9. O descumprimento de quaisquer das cláusulas do presente Termo acarretará a responsabilidade administrativa, civil e criminal dos que, comprovadamente, estiverem envolvidos no descumprimento ou violação.

10. As obrigações a que alude este instrumento perdurarão inclusive após a cessação do vínculo contratual entre o RESPONSÁVEL e o CRCPR, sendo irrevogáveis e irretratáveis, e abrangem as informações presentes e futuras.

11. E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o RESPONSÁVEL assina o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE.

Curitiba, ____ de _____ de 2022.

Representante Legal



ANEXO II

ACORDO DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (APD)

1. DAS DEFINIÇÕES

- 1.1. Quando utilizados neste Acordo de Proteção de Dados Pessoais – APD, os seguintes termos terão o significado atribuído a eles abaixo, exceto se expressamente indicado de outra forma:
- 1.1.1. **Dado(s) Pessoal(ais)** – qualquer informação que, direta ou indiretamente, sozinha ou acompanhada de outros dados, identifique ou possa identificar uma pessoa física. São exemplos de dados pessoais: nome, CPF, número de Protocolo de Internet (IP), endereço de e-mail, número de conta bancária, perfil financeiro, identificação de contribuinte, registro profissional, geolocalização, dentre outros. Incluem-se, neste conceito os Dados Pessoais Sensíveis, conforme definição abaixo;
- 1.1.2. **Dado(s) Pessoal(ais) Sensível(is)** – qualquer informação que revele, em relação a uma pessoa física, a origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa física, além daqueles dados pessoais cujo tratamento venha a revelar um dado pessoal sensível;
- 1.1.3. **Titular(es)** – qualquer pessoa física identificada ou que possa ser identificada pelo Tratamento dos Dados Pessoais ou Dados Pessoais Sensíveis;
- 1.1.4. **Leis e Regulamentações de Proteção de Dados** – significam qualquer lei e regulamentação, incluindo quaisquer decisões emitidas por Autoridade Nacional competente, aplicáveis ao processamento dos Dados Pessoais;
- 1.1.5. **Tratamento** – significa toda e qualquer operação realizada sobre os Dados Pessoais ou Dados Pessoais Sensíveis, incluindo, mas não se limitando, à coleta, à produção, à recepção, à classificação, à utilização, ao acesso, à reprodução, à transmissão, à distribuição, ao processamento, ao arquivamento, ao armazenamento, à eliminação, à avaliação ou ao controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;
- 1.1.6. **Empregado(s)** – qualquer funcionário, inclusive subcontratados ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das Partes e tenha acesso a Dados Pessoais;
- 1.1.7. **Terceiro(s)** – qualquer pessoal, seja ela física ou jurídica, que não seja qualquer das Partes, incluindo subcontratados das Partes;
- 1.1.8. **Incidente(s) de Segurança** – significa toda e qualquer situação, acidental ou intencional, praticada mediante culpa ou dolo, que provoque, em relação aos Dados Pessoais: (i) a destruição; (ii) a perda; (iii) a alteração; (iv) a comunicação, difusão ou divulgação; ou (v) o acesso não autorizado;





- 1.1.9. **Autoridades Fiscalizadoras** – qualquer autoridade, de âmbito administrativo ou judicial, competente para julgar, fiscalizar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando à Autoridade Nacional de Proteção de Dados.
- 1.2. Os termos “Agente de Tratamento”, “Autoridade Nacional de Proteção de Dados”, “Controlador”, “Operador” e “Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais” terão o mesmo significado a eles atribuído na Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD – Lei nº 13.709/2018.

2. DO TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS

- 2.1. As partes se comprometem a:
 - 2.1.1. Cumprir todas as Leis e Regulamentações aplicáveis e vigentes à Proteção de Dados Pessoais;
 - 2.1.2. Não tratar Dados Pessoais sem propósito e finalidade específica, desnecessários e inadequados à execução do contrato administrativo firmado entre as partes;
 - 2.1.3. Não tratar Dados Pessoais sem base legal ou que estejam em desacordo com a LGPD.
- 2.2. A CONTRATADA, como OPERADORA, deverá seguir as seguintes instruções da CONTRATANTE, como CONTROLADOR:
 - 2.2.1. Garantir a confidencialidade dos Dados Pessoais a que tenha acesso, por si e por seus Empregados, dando conhecimento e garantindo que esses sejam instruídos quanto a Política de Segurança da Informação (“PSI”) do OPERADORA e da LGPD;
 - 2.2.2. Cooperar com o CONTROLADOR no atendimento a eventuais solicitações das Autoridades Fiscalizadoras;
 - 2.2.3. Auxiliar o CONTROLADOR, quando requisitado, na comunicação de incidentes de segurança;
 - 2.2.4. Fornecer funcionalidades, de acordo com o escopo definido pela OPERADORA, no software, permitindo autonomia ao CONTROLADOR para atendimento às solicitações dos Titulares de Dados Pessoais;
 - 2.2.5. Adotar medidas, práticas e técnicas de segurança da informação de acordo com a sua Política de Segurança da Informação - PSI e dos requisitos de segurança da informação para proteger os Dados Pessoais em sua confidencialidade, disponibilidade e integridade, não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado, ilícito ou em desacordo com as diretrizes técnico-normativas da Agência Nacional de Proteção de Dados;
 - 2.2.6. Informar inicialmente apenas ao CONTROLADOR qualquer incidente que possa acarretar risco aos titulares, dentro do prazo de 5 (cinco) dias a partir do conhecimento do incidente;



- 2.2.7. Informar ao CONTROLADOR o recebimento de qualquer solicitação dos Titulares dos Dados Pessoais e/ou Autoridades Fiscalizadoras;
 - 2.2.8. Devolver, caso solicitado pelo CONTROLADOR a integralidade dos Dados Pessoais tratados, incluindo cópias existentes no caso rescisão do contrato no prazo de 60 (sessenta) dias consecutivos da data de cessão. Se não houver manifestação formal do CONTROLADOR, 30 (trinta) dias pós o prazo para devolução, os Dados Pessoais serão permanentemente apagados, não havendo, em nenhuma hipótese, possibilidade dos Dados Pessoais serem restaurados, a qualquer tempo, isentando a OPERADORA de quaisquer danos decorrentes deste, conforme estabelecido em contrato.
- 2.3. São obrigações da CONTRATANTE, como CONTROLADOR:
- 2.3.1. Garantir a plena conformidade, legitimidade, legalidade e observância aos preceitos da lei no tocante aos Dados Pessoais transferidos para tratamento pela OPERADORA;
 - 2.3.2. Garantir a existência de uma base legal prevista na legislação aplicável para compartilhar os Dados Pessoais com a OPERADORA, bem como os demais tratamentos realizados pela OPERADORA em nome do CONTROLADOR;
 - 2.3.3. Comunicar à OPERADORA quando decidir pelo cumprimento de qualquer pedido de acesso, retificação, portabilidade ou exclusão feito pelos titulares de Dados Pessoais;
 - 2.3.4. Gerenciar e realizar a gestão de acessos de seus colaboradores ou prepostos na solução licenciada pela OPERADORA, observando as regras de segurança adequadas, responsabilizando-se por todos os atos destes, bem como solicitações por estes realizadas perante a OPERADORA;
 - 2.3.5. Quando aplicável, auxiliar a OPERADORA na elaboração de quaisquer relatórios de impacto à proteção dos Dados, bem como fornecimento de informações eventualmente exigidas pelas autoridades competentes;

3. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 3.1. Fica estabelecido o comprometimento do CONTROLADOR e da OPERADORA na elaboração de quaisquer relatórios de impacto à proteção dos Dados Pessoais, bem como o fornecimento de informações eventualmente exigidas pelas autoridades competentes.
- 3.2. As Partes se comprometem a comunicar uma a outra, com a maior brevidade possível e em tempo hábil, caso receba requerimento, notificação ou questionamento da autoridade competente ou do Titular a respeito dos Dados Pessoais.
- 3.3. Sob o comando expresso do CONTROLADOR, a OPERADORA deverá realizar, em prazo mínimo razoável, a exclusão inequívoca dos dados pessoais que venham a ser compartilhados em razão do presente Contrato, respeitadas as hipóteses de guarda e armazenamento dos dados legalmente previstas.



ANEXO III

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

ANEXO III – SLA

Esse Acordo de Nível de Serviço (ANS), ou em inglês Service Level Agreement (SLA), estabelece as regras para a prestação dos serviços aqui descritos, contemplando as responsabilidades, prazos e critérios gerais de atendimento da equipe de Sustentação da Contratada.

TIPOS DE OCORRÊNCIAS

Suporte Operacional: esclarecimento de dúvidas para utilização do Sistema e resolução de incidentes.

Manutenção Corretiva: correção de defeitos nos Sistemas da Contratada que envolvam qualquer alteração no código fonte.

Observação: em sendo possível, a Contratada apresentará uma solução de contingência para garantir a sequência das atividades da Contratante. Após aplicação dessa solução de contingência, a Contratada continuará trabalhando na ocorrência até a entrega de solução definitiva à Contratante.

CLASSIFICAÇÃO DAS OCORRÊNCIAS:

As classificações determinarão o prazo de atendimento das ocorrências, sendo:

Prioridade	Prioridade e Complexidade
Para suporte operacional	Para manutenção corretiva

CLASSIFICAÇÃO DE PRIORIDADE

É de responsabilidade da Contratada, mediante os seguintes critérios:

Prioridade	Descrição
Urgente	Solicitações críticas referentes aos problemas que impeçam completamente a operação do Sistema ou o cronograma de atividades da Contratante. Neste caso, não é possível a adoção de soluções de contingência.
Alta	Solicitações graves referentes aos problemas que afetam significativamente o cronograma de atividades, mas que não impedem sua continuidade, mesmo que sejam necessárias soluções de contingências.
Normal	Solicitações não críticas (nível mais comum) são referentes a um problema de configuração do Sistema ou dúvidas operacionais que não afetam o cronograma de atividades da Contratante.
Baixa	Solicitações com essa prioridade têm baixo nível de urgência e/ou não afetam o cronograma de atividades da Contratante, podendo aguardar enquanto a Contratada providencia respostas e/ou soluções para as questões que se encaixam nos níveis anteriores.

CLASSIFICAÇÃO DA COMPLEXIDADE:



É de responsabilidade da Contratada, mediante os seguintes critérios:

Complexidade	Descrição
Excepcional	Defeitos e/ou problemas cuja solução gera impacto em várias funcionalidades do Sistema ou demanda grande esforço de atuação em situações críticas
Alta	Defeitos que exigem alteração na aplicação (novos métodos, novos objetos e novos atributos) relacionado à função que apresenta o problema ou ligado às gerações de interfaces entre sistemas de múltiplos fornecedores.
Normal	Defeitos que afetam as regras de negócio, mas não afetam a estrutura interna da aplicação, exigindo a inclusão de novos métodos e/ou objetos nos Sistemas e/ou criação/alteração de índices em banco de dados.
Baixa	Defeitos que não afetam regras de negócio nem a estrutura interna da aplicação. E ajustes em controles de tela tais como "Caixa de seleção", "Caixa de listagem", "Botões de opção", "Rótulos", dentre outros.

PRAZOS PARA MANUTENÇÃO CORRETIVA

Customizados

Complexidade	Prioridade			
	Urgente	Alta	Normal	Baixa
Baixa	12h50m	24h50m	36h50m	48h50m
Média	16h50m	28h50m	40h50m	52h50m
Alta	20h50m	32h50m	44h50m	56h50m
Excepcional	Depende da negociação entre as Partes			
Prazo para contingência	4h	8h	12h	16h

Importante: os prazos de contingência apenas serão contabilizados quando o status da ocorrência for alterado para "Manutenção Corretiva", considerando que inicialmente todas as ocorrências são classificadas como "Suporte Operacional", cujos prazos já foram descritos anteriormente

Para a utilização das soluções On Premisse da Contratada, faz-se necessária a compatibilização de versão com os respectivos customizados, onde essa ocorrência será classificada como Complexidade Alta x Prioridade Baixa e possui prazo específico de retorno de 40 horas úteis

SUÍTE GEN.TE* DA CONTRATADA

Complexidade	Prioridade			
	Urgente	Alta	Normal	Baixa
Baixa	17h50m	22h50m	32h50m	Próxima versão
Média	44h50m	52h50m	62h50m	
Alta	84h50m	96h50m	106h50m	
Excepcional	Depende da negociação entre as Partes			
Prazo para contingência	4h	8h	12h	16h



Importante: os prazos de contingência apenas serão contabilizados quando o status da ocorrência for alterado para "Manutenção Corretiva", considerando que inicialmente todas as ocorrências são classificadas como "Suporte Operacional", cujos prazos já foram descritos anteriormente

O presente acordo prevê a opção de parar o tempo do atendimento pela Contratada quando houver a necessidade de informação que dependa da Contratante, para prosseguimento do atendimento ao chamado. Assim que a informação for recebida pela Contratada o prazo do atendimento será retomado.

Observações:

Sempre as horas úteis, ou seja, aquelas compreendidas no período das 08h30min às 18h, de segunda a sexta-feira, descontados o intervalo para almoço, 12h30min às 14h.

Durante os feriados municipais e estaduais haverá o trabalho em regime de plantação. Já nos feriados nacionais não haverá expediente, bem como nos pontos facultativos de Carnaval e Corpus Christi.

