

O **CENTRO DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO DO ESTADO DE SANTA CATARINA S/A – CIASC** com sede em Florianópolis na Rua Murilo Andriani, nº 327, Itacorubi, inscrito no CNPJ/MF sob nº. 83.043.745/0001-65, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado por seu Presidente, o Sr. Sérgio André Maliceski e por seu Vice-presidente Administrativo e Financeiro, o Sr. João Mário Martins e por outro lado a **PARADIGMA BUSINESS SOLUTIONS LTDA**, inscrita no CNPJ sob nº. 02.816.751/0001-06, com sede na Rodovia José Carlos Daux, nº 8.600, Conjunto 102 - Bloco 04, Bairro Santo Antônio de Lisboa, Florianópolis/SC, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo seu representante legal, o Sr. Luiz Alberto Galafassi, têm entre si, justo e contratado os serviços técnicos especializados para a aplicação denominada e-LIC, em operação no CIASC, que se regerá pelas cláusulas e condições seguintes:

---

### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DA VINCULAÇÃO**

---

- 1.1 - Vincula-se o presente contrato às disposições da Lei Federal nº. 13.303, de 30 de junho de 2016 e do Regulamento de Licitações e Contratos do CIASC, disponível em <http://www.transparencia.ciasc.sc.gov.br>; bem como, às regras e condições estabelecidas no processo CIASC 0078/2020, Inexigibilidade de Licitação 005/2020, ao Termo de Referência, anexo deste contrato, à proposta da CONTRATADA, independente de transcrição e às demais normas aplicáveis.

---

### **CLÁUSULA SEGUNDA – OBJETO**

---

- 2.1 - Define-se como objeto do contrato os seguintes serviços, de acordo com as condições estabelecidas no Anexo I – Termo de Referência:
- 2.1.1 - Serviços técnicos especializados de suporte, sustentação, e atualização de versões e melhorias para a aplicação de software denominada e-LIC em operação no CONTRATANTE, adquirida junto à empresa Paradigma Business Solutions S.A., utilizada para atendimento dos órgãos do Governo do Estado de Santa Catarina nas áreas de compras, licitações e contratos.

---

### **CLÁUSULA TERCEIRA – VALOR e REAJUSTE**

---

- 3.1 - Pelos serviços objeto do presente instrumento, ora contratados, o CONTRATANTE pagará a CONTRATADA o valor total de R\$ 328.674,96 (trezentos e vinte e oito mil, seiscentos e setenta e quatro reais e noventa e seis centavos), da seguinte forma:
- 3.1.1 - Pelo serviço de suporte, sustentação, e atualização de versões o valor mensal de R\$ 19.889,58 (dezenove mil e oitocentos oitenta e nove reais e cinquenta e oito centavos), sendo o valor anual de R\$ 238.674,96 (duzentos e trinta e oito mil seiscentos e setenta e quatro reais e noventa e seis centavos);
- 3.1.2 - Pelo serviço de aplicação de melhorias, a serem realizados exclusivamente sob demanda do CONTRATANTE, o valor unitário é de R\$ 180,00 (cento e oitenta reais) por hora, com previsão de até 500 (quinhentas) horas, perfazendo um total estimado de R\$90.000,00 (noventa mil reais).

- 3.2 - No preço estipulado no item 3.1 da Cláusula Terceira estão inclusas todas as despesas diretas e indiretas incidentes sobre a prestação dos serviços, tais como despesas administrativas, trabalhistas, fiscais, financeiras ou outras incidentes por todo o período de vigência do contrato.
- 3.3 - O preço dos serviços, objeto do presente Contrato será irrevogável pelo período de 12 (doze) meses. Decorrido este prazo, os valores dos serviços poderão ser reajustados, mediante negociação, usando-se como limite o IPCA, Índice de Preços ao Consumidor, ocorrido entre o mês anterior à assinatura do contrato ou o último reajuste e o mês anterior ao mês que será reajustado.
- 3.3.1 - Caso se verifique a extinção do índice de reajuste estipulado no item 3.3, este será substituído por outro índice na forma da lei. Na sua falta, um novo critério será acordado entre as partes.

---

#### CLÁUSULA QUARTA – FORMA DE PAGAMENTO

---

- 4.1 - O pagamento será efetuado pelo CONTRATANTE, no dia 25 (vinte e cinco) do mês subsequente a realização do serviço, mediante apresentação de Nota Fiscal/Fatura e condicionado ao aceite da área competente do CONTRATANTE.
- 4.1.1 - Caso o CONTRATANTE deixe de cumprir com o pagamento na data prevista, e desde que não haja culpa da CONTRATADA, os valores poderão ser corrigidos monetariamente através do IGP-DI – Pro Rata Tempore.
- 4.2 - Somente poderão ser objeto de faturamento, os serviços efetivamente prestados durante o mês, sendo que o aceite se dará após a verificação dos serviços realizados, pela área competente do CONTRATANTE responsável pelo acompanhamento e fiscalização.
- 4.3 - O pagamento devido pelo CONTRATANTE será liquidado por meio de crédito em conta corrente da CONTRATADA.
- 4.4 - No ato do pagamento, se houver sido imposta qualquer multa, fica o CONTRATANTE autorizado, desde já, a deduzir o valor correspondente da quantia devida, sem prejuízo de demais penalidades previstas na Lei Federal n.º. 13.303, de 30 de junho de 2016 e do Regulamento de Licitações e Contratos do CIASC.
- 4.5 - Deverá constar obrigatoriamente nas Notas Fiscais de Prestação de Serviços, o Código Nacional de Atividade Econômica – **CNAE** correspondente aos serviços prestados; o Código Fiscal de Prestação de Serviços – **CFPS** e o Código de Situação Tributária – **CST**.
- 4.6 - O CONTRATANTE não efetuará o pagamento de títulos descontados ou através de cobrança em banco, bem como, os que forem negociados com terceiros através de operação de “factoring”.
- 4.7 - O pagamento será efetuado pelo CONTRATANTE, mediante a apresentação por parte da CONTRATADA dos seguintes documentos devidamente atualizados:

- I) Prova de **regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço**, mediante a apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS.
  - II) Prova de **regularidade fiscal para com a Fazenda Nacional** de débitos relativos a tributos administrados pela Secretaria da Receita Federal (SRF) e a **inscrições em Dívida Ativa da União** junto à Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN).
  - III) Prova de **regularidade fiscal para com a Fazenda Estadual de Santa Catarina** e, se for o caso, do Estado em que for sediado a CONTRATADA, conforme Decreto Estadual nº 3.650, de 27 de maio de 1993, com a redação do Decreto nº 3.884, de 26.08.1993.
  - IV) Certidão Negativa de **Falência, Concordata e Recuperação Judicial** expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.
  - V) Comprovante de consulta ao Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS/CGU), mantido pela Controladoria Geral da União
- 4.7.1 -A não apresentação dos documentos exigidos no subitem 4.7, implicará automaticamente, na suspensão do pagamento das faturas.
- 4.7.2 -Será dispensada a apresentação de nova Certidão Negativa quando ocorrer outro pagamento dentro do prazo de validade da Certidão Negativa anteriormente apresentada.
- 4.7.3 -A CONTRATADA que, por sua natureza ou por força de lei, estiver dispensada da apresentação de determinados documentos deverá apresentar declaração identificando a situação e citando os dispositivos legais pertinentes.
- 4.8 - Nos casos que couber, a CONTRATADA deverá encaminhar o arquivo da Nota Fiscal Eletrônica para o e-mail: [nfe@ciasc.sc.gov.br](mailto:nfe@ciasc.sc.gov.br).
- 4.9 - **Substituição Tributária:** Como contribuinte sediado em Florianópolis, o CIASC está enquadrado como substituto tributário, devendo reter na fonte o Imposto Sobre Serviços (ISS), Lei Complementar nº 126, de 28 de novembro de 2003.

---

#### CLÁUSULA QUINTA – PRAZOS E VIGÊNCIA

---

- 5.1 - O presente contrato inicia sua vigência a partir da data de assinatura e encerra-se em 12 (doze) meses, com eficácia legal após a publicação do seu extrato no Diário Oficial do Estado de Santa Catarina, podendo ser prorrogado de acordo com a Legislação vigente.
- 5.1.1- A alteração de qualquer das disposições estabelecidas neste termo de contrato somente se reputará válida se tomadas expressamente em Instrumento Aditivo, que ao presente se aderirá, passando a dele fazer parte.
- 5.2 - A CONTRATADA irá executar os serviços de melhorias mediante Ordem de Serviço (OS) emitida pela área técnica responsável do CONTRATANTE.

---

## CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES

---

### OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 6.1 - Alocar equipe técnica adequada para execução dos serviços objeto deste contrato, em quantidade suficiente e com nível de conhecimento técnico compatível, de modo a cumprir os prazos estabelecidos e garantir a qualidade dos serviços.
- 6.2 - Absorver para si todos os encargos trabalhistas, previdenciários e fiscais oriundos dos empregados que executarão os serviços, eximindo o CONTRATANTE de quaisquer vínculos trabalhistas e/ou sociais.
- 6.3 - Cumprir na totalidade as obrigações contratadas, atendendo todas as condições contratuais, sempre em regime de entendimento com o CONTRATANTE.
- 6.4 - Atender as especificações técnicas nas atividades de planejamento, desenvolvimento, manutenção, implantação, melhorias, transferência de tecnologia, adaptações de serviços e sistemas existentes e assistência técnica;
- 6.5 - Disponibilizar todos os meios necessários ao completo atendimento do objeto deste Contrato.
- 6.6 - Seguir as orientações gerenciais do CONTRATANTE na execução dos serviços, por meio do técnico responsável.
- 6.7 - Manter a regularidade operacional e integridade dos sistemas computacionais desenvolvidos e dos existentes, modificados ou que venham a sofrer alterações de funcionamento em função das atividades ou ações da CONTRATADA.
- 6.8 - Responsabilizar-se por quaisquer compromissos assumidos com terceiros, ainda que vinculados à execução dos serviços objetos da contratação.
- 6.9 - Treinar e capacitar os técnicos indicados pelo CONTRATANTE, objetivando a transferência de tecnologia.
- 6.10 - A CONTRATADA obriga-se a tratar como “segredos comerciais e confidenciais” quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, códigos, entre outros, obtidos em consequência ou por necessidade da execução de ordem de serviço, utilizando-os apenas para as finalidades previstas no contrato, não podendo revelá-los ou facilitar sua revelação a terceiros.
- 6.11 - Manter o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações técnicas que venham a ter conhecimento ou acesso em razão das execuções dos serviços, não divulgando revelando, reproduzindo, sendo também vedado utilizar ou dar conhecimento a terceiros estranhos à contratação.
- 6.12 - Responder pelas perdas, divulgações, reproduções indevidas e / ou adulterações que porventura venham a ocorrer nas informações do CONTRATANTE quando estas estiverem sob sua responsabilidade.



- 6.13 - Responsabilizar-se por quaisquer danos ou prejuízos, físicos ou materiais causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, devidamente caracterizada a culpa (imperícia, negligência ou im procedência) ou dolo de seus profissionais, cujos valores serão descontados da fatura seguinte da CONTRATADA, sem prejuízo das demais sanções e procedimentos.
- 6.14 - O produto e qualquer artefato correlato resultantes da execução dos serviços serão propriedade intelectual do CONTRATANTE, de acordo com as condições constantes neste Termo.
- 6.15 - Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo CONTRATANTE quando da entrega dos serviços.
- 6.16 - Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do presente Contrato, exceto quando autorizado formalmente pelo CONTRATANTE, respeitando-se os limites e preceitos legais.
- 6.17 - A CONTRATADA sujeitar-se-á a todas as normas internas de segurança do CONTRATANTE e de seu(s) CLIENTE(S), notadamente no que se refere à identificação, trânsito e permanência nas suas instalações.
- 6.18 - Nomear técnico responsável (Preposto) pela supervisão e execução do contrato, com as seguintes atribuições:
- a) Atuar em todas as fases da execução do contrato, avaliando o seu desenvolvimento e promovendo ações que assegurem o alcance dos resultados contratados;
  - b) Prestar apoio técnico aos componentes da equipe;
  - c) Participar das reuniões de revisão e verificação do andamento dos serviços.
- 6.19 - Permitir ao CONTRATANTE, diretamente ou por quem vier a indicar, o direito de fiscalizar a fiel observância das disposições do contrato.
- 6.20 - Manter atualizadas perante o CONTRATANTE durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação contidas nesse instrumento, inclusive a condição de não empregar trabalhador menor, na forma da Lei 9.854, de 27/10/1999. Assume, ainda, a obrigação de apresentar, no término do prazo de validade de cada documento, os seguintes comprovantes devidamente atualizados:
- I) Prova de **regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço**, mediante a apresentação do Certificado de Regularidade do **FGTS**.
  - II) Prova de **regularidade fiscal para com a Fazenda Nacional** de débitos relativos a tributos administrados pela Secretaria da Receita Federal (SRF) e a **inscrições em Dívida Ativa da União** junto à Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN).
  - III) Prova de **regularidade fiscal para com a Fazenda Estadual de Santa Catarina** e, se for o caso, do Estado em que for sediado a CONTRATADA, conforme Decreto Estadual n.º 3.650, de 27 de maio de 1993, com a redação do Decreto n.º 3.884, de 26.08.1993.

- IV) Certidão Negativa de **Falência, Concordata e Recuperação Judicial** expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.
- V) Comprovante de consulta ao Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS/CGU), mantido pela Controladoria Geral da União

6.21 - Cumprir integralmente o disposto no Anexo I – Termo de referência.

#### **OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

- 6.22 - Providenciar a publicação resumida do instrumento de contrato e aditamento(s), se ocorrer(em).
- 6.23 - Informar a CONTRATADA as manutenções corretivas que se fizerem necessárias, acionando a CONTRATADA, conforme sua necessidade.
- 6.24 - Pagar à CONTRATADA, na forma estipulada neste contrato, o preço ajustado.
- 6.25 - Dar o aceite e recebimento do objeto do presente contrato, se atendidas todas as condições.
- 6.26 - Fiscalizar e acompanhar a execução do contrato sob todos os aspectos, inclusive, quanto ao fiel cumprimento das obrigações previdenciárias, sociais e trabalhistas da CONTRATADA relatando as irregularidades, quando for o caso.
- 6.27 - Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre quaisquer irregularidades que venham ocorrer, em função da execução dos serviços.
- 6.28 - Disponibilizar a CONTRATADA as informações necessárias a plena execução dos serviços.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 7.1 - A execução do objeto do contrato será fiscalizada pelo fiscal de contrato designado através de resolução interna do CONTRATANTE, em conformidade com o Regulamento de Licitações e Contratos do CIASC, o qual caberá comunicar formalmente o descumprimento de quaisquer de suas cláusulas, devendo a CONTRATADA fornecer relatórios, informações e quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.
- 7.2 - O CONTRATANTE poderá a qualquer tempo recusar o fornecimento, no todo ou em parte, sempre que não atender aos padrões técnicos exigidos.

#### **CLÁUSULA OITAVA – DA PROPRIEDADE DO(S) SISTEMA(S)**

- 8.1 - A CONTRATADA deve garantir a continuidade dos direitos de propriedade já estabelecidos nos contratos CIASC 372/2008, CIASC 492/2011 e CIASC 638/2014 previamente firmados entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA e de conhecimento das partes, seguindo as condições estabelecidas no ANEXO I e no OBJETO DA LICITAÇÃO do Edital CONCORRÊNCIA No. 003/7, PROCESSO No. 003/07-7 de 2007, abaixo destacadas;
  - 8.1.1 - “Constitui objeto da presente licitação, a aquisição pelo prazo de 25 (vinte e cinco) anos, de Licença de Uso de Sistema de Compras

Eletrônicas via internet, incluindo sua incorporação ao Sistema de Licitações denominado LIC, bem como a customização, instalação, suporte técnico, manutenção treinamento, referente à unidade compradora principal e unidades compradoras adicionais, mediante as condições estabelecidas nesse edital e seus anexos”, conforme descrito no item 2.1, página 1, do respectivo edital imediatamente supra mencionado;

- 8.1.2 - “Faz parte do escopo **o licenciamento pelo prazo de 25 (vinte e cinco) anos**, do uso do software de compras eletrônicas contemplando as modalidades denominadas de pregão eletrônico, dispensa de licitação (compra direta), convite, possuir módulos para publicação de editais, cadastro de materiais, serviços e fornecedores, bem como os serviços de customização, personalização e incorporação com o sistema LIC (Sistema de Licitações e Compras) atualmente em uso pelo Governo do estado de Santa Catarina”, conforme descrito no último parágrafo da página 1 no ANEXO I imediatamente supra mencionado.
- 8.1.3 - A contratante homologou o atendimento do objeto do respectivo edital pela contratada recebendo em 04/03/2008, incluindo o recebimento da licença de uso por 25 anos da plataforma tecnológica de sua propriedade denominada de WBC Public, registrado pela contratada no INPI Processo 066645-6, Titular: Paradigma Tecnologia de Negócios Ltda, Título: WBC – Web Business Center Public – V2005, protegida pela lei 9.609/98 (proteção de propriedade intelectual do software) e pela Lei 9.610/98 (proteção dos direitos autorais), passando a contratada a ser responsável legal pela sua guarda, proteção e utilização exclusiva e limitada ao âmbito da administração direta e indireta do poder executivo do Governo do Estado de Santa Catarina, do respectivo software licenciado e seus códigos fontes, durante o exercício de seu direito de propriedade pelo prazo de vigência da licença de uso, conforme estabelecido no edital
- 8.2 - A CONTRATADA reconhece e concorda que todos os softwares(s) inclusive os códigos fontes decorrentes da execução do objeto, bem como os fornecidos, “passam a ser e constituem propriedade do Governo do Estado de Santa Catarina, sendo o CIASC o representante deste, protegidos pela legislação nacional e internacional”.
- 8.3 - A CONTRATADA deverá entregar o CONTRATANTE os códigos fontes da aplicação decorrente da execução do objeto no início e no final do contrato. O CONTRATANTE, mediante procedimento testes e validação da aplicação gerada a partir destes códigos fontes, dará o aceite formal da entrega.
- 8.4 - A CONTRATADA executará, de acordo com interesse, solicitação e junto com o CONTRATANTE, até 02 procedimentos completos de geração e testes de versão e sua implementação em homologação e produção. Estes procedimentos deverão estar incluídos no planejamento inicial.

- 8.5 - O CONTRATANTE esta ciente a modificação do código fonte da aplicação e-LIC, baseada na plataforma WBC, sem o conhecimento prévio e anuência da CONTRATADA, isentará a CONTRATADA de qualquer responsabilidade sobre o funcionamento, manutenção, suporte e evolução do sistema, incluindo integrações com o sistema LIC.

---

### CLÁUSULA NONA – RESCISÃO

---

- 9.1 - O contrato **poderá ser rescindido**, nos termos previsto na Seção XI - Da Inexecução e da Rescisão dos Contratos do Regulamento de Licitações e Contratos do CIASC:
- 9.1.1 - Por ato unilateral de qualquer das partes, precedida de comunicação escrita e fundamentada da parte interessada e ser enviada à outra parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.
- 9.1.1.1 - Na hipótese de imprescindibilidade da execução contratual para a continuidade de serviços públicos essenciais, o prazo será de 90 (noventa) dias.
- 9.1.2- Amigavelmente, ressalvado o interesse público, por acordo das partes, mediante formalização de aviso prévio com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, não cabendo indenização a qualquer uma das partes, resguardados o interesse do CONTRATANTE e mediante prévia justificafção.
- 9.1.3- Judicialmente, nos termos da legislaçf3o vigente.
- 9.1.4- No descumprimento de suas obrigaçf3es legais e/ou contratuais pelas partes assegurado à outra parte o direito de rescindir o contrato a qualquer tempo, independente de aviso, interpelaçf3o judicial e/ou extrajudicial.
- 9.1.5- A rescisf3o do contrato, motivada pela CONTRATADA, em decorrência de descumprimento de suas obrigaçf3es legais e/ou contratuais, sujeita a CONTRATADA a multa rescisf3ria de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, independentemente de outras multas aplicadas por infraçf3es anteriores.
- 9.1.6- Da rescisf3o contratual decorrerá o direito do CONTRATANTE, incondicionadamente, reter os créditos relativos ao contrato até o limite do valor dos prejuízos causados ou em face ao cumprimento irregular do avençado, além das demais sançf3es estabelecidas neste Contrato e em lei, para a plena indenizaçf3o do Erário.
- 9.1.7 -Na aplicaçf3o destas penalidades e das demais previstas neste instrumento serf3o admitidos os recursos previstos em Lei e garantido o contraditf3rio e a ampla defesa.

---

### CLÁUSULA DÉCIMA – DAS SANÇf3ES ADMINISTRATIVAS

---

- 10.1 - A CONTRATADA estarf3a sujeito às penalidades contidas no Capítulo III – DAS SANÇf3ES, do Regulamento de Licitações e Contratos do CIASC, e na Seçf3o III – Das Sançf3es Administrativas da Lei Federal nº. 13.303, de 30 de junho de 2016, na hipótese em que nf3o venha a cumprir o que dispf3e o Contrato.

10.2 - A CONTRATADA, se ensejar o retardamento da execução do objeto deste instrumento, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal e que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato, ficará sujeito às seguintes sanções, sem prejuízo da reparação dos danos causados ao CONTRATANTE pelo infrator, garantido o direito à ampla defesa:

a) advertência;

b) multa;

c) suspensão temporária do direito licitar e de contratar com o CIASC, por período de até 2 (dois) anos e, se for o caso, descredenciamento no Cadastro de Fornecedores do CIASC, pelo prazo de até 2 (dois) anos e realizado seu registro no cadastro de empresas inidôneas de que trata o Art. 23 da Lei n.º 12.846, de 2013.

Parágrafo Primeiro - Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo.

Parágrafo Segundo - A aplicação das penalidades ocorrerá após defesa prévia do interessado, no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação do ato.

Parágrafo Terceiro - No caso de aplicação de advertência, multa por inexecução total ou parcial do contrato e suspensão temporária, caberá apresentação de recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação do ato.

Parágrafo Quarto - Nos prazos de defesa prévia e recurso serão abertos vista do processo aos interessados.

10.3 - A sanção de advertência é cabível sempre que o ato praticado, ainda que ilícito, não seja suficiente para acarretar danos ao CIASC, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente, ou a terceiros, principalmente nos casos abaixo:

a) Descumprimento das obrigações contratuais, ressalvados os casos fortuitos ou de força maior e aqueles que não acarretem prejuízos para o CONTRATANTE;

b) Execução insatisfatória ou pequenos transtornos no desenvolvimento dos serviços contratados, desde que sua gravidade não recomende a aplicação da suspensão temporária ou declaração de inidoneidade.

10.4 - Multa:

a) No caso de interposição de recursos meramente procrastinatórios, de não regularização da documentação de habilitação, pela recusa em assinar o contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pelo instrumento convocatório, no atraso na entrega da garantia contratual, quando exigida, multa correspondente a até 5% (cinco por cento) do valor máximo estabelecido para a licitação em questão.

b) No caso de atraso injustificado por parte da CONTRATADA na execução do objeto contratado, a partir do primeiro dia, a mesma sujeitar-se-á à multa



de mora de 0,5% (zero virgula cinco por cento) ao dia, sobre o valor contratado, que não excederá a 10% (dez por cento) do montante, que poderá ser descontado dos valores eventualmente devidos pelo CIASC e/ou cobrados de outra qualquer forma legal.

c) No caso de descumprimento das obrigações legais e das Cláusulas Contratuais pela CONTRATADA, que ensejem a rescisão da presente avença; multa de mora de 20% (vinte por cento) sobre o valor contratado.

d) no caso de inexecução total, multa não superior a 30% (trinta por cento) sobre o valor da parcela não executada ou do saldo remanescente do contrato.

Parágrafo Primeiro - A multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, não terá caráter compensatório, e a sua cobrança não isentará a vencedora da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos;

Parágrafo Segundo - A multa aplicada a CONTRATADA e os prejuízos por ela causados ao CONTRATANTE serão deduzidos de qualquer crédito a ele devido, cobrado diretamente ou judicialmente.

10.5 - A suspensão temporária será aplicada quando ocorrer:

- a) apresentação de documentos falsos ou falsificados;
- b) reincidência de execução insatisfatória do contrato;
- c) atraso, injustificado, na execução dos serviços, contrariando o disposto no contrato;
- d) reincidência na aplicação das penalidades de advertência ou multa;
- e) irregularidades que ensejem a rescisão contratual;
- f) condenação definitiva por praticar fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- g) prática de atos ilícitos visando a prejudicar a execução do contrato;
- h) prática de atos ilícitos que demonstrem não possuir a CONTRATADA, idoneidade para contratar com o CONTRATANTE.
- i) outros atos de ação ou omissão capazes de causar, ou que tenha causado dano ao CIASC, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente ou a terceiros.

---

### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA PRIVACIDADE

---

- 11.1 - DATACENTER - É a estrutura física e lógica do CONTRATADO localizado na sua sede central.
- 11.2 - DADO PESSOAL - informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.
- 11.3 - TITULAR DOS DADOS PESSOAIS: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.

- 11.4 - TRATAMENTO: toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.
- 11.5 - CONTROLADOR: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais
- 11.6 - OPERADOR: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;
- 11.7 - Conforme a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei nº 13.709/2018) o CONTRATANTE se enquadra na categoria de CONTROLADOR e o CONTRATADO na categoria de OPERADOR, devendo os mesmos respeitarem e seguirem as cautelas da Lei.
- 11.8 - É dever do OPERADOR, ao ser demandado pelo CONTROLADOR, garantir a fruição dos direitos dos TITULARES DOS DADOS PESSOAIS, nos termos do art 18 da LGPD, a qualquer momento e mediante requisição, em prazo definido na legislação.
- 11.9 - Cabe ao OPERADOR tratar os dados pessoais com a finalidade exclusiva e específica inerente ao objeto deste contrato, eliminando os mesmos no término de sua vigência.
- 11.10 - O OPERADOR deverá prover mecanismo de exportação dos dados portáteis para outra plataforma, ao término do contrato, mediante solicitação do CONTROLADOR.
- 11.11-O OPERADOR deverá fornecer o contato (nome, telefone, email) do encarregado para atuar como canal de comunicação entre o CONTROLADOR, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).
- 11.12 - O OPERADOR deverá manter em absoluto sigilo todos os dados e informações de caráter pessoal, que tiver acesso por meio deste contrato.
- 11.13-O OPERADOR deverá utilizar na camada de aplicação mecanismos de segurança e proteção contra vulnerabilidades de software. São consideradas as principais vulnerabilidades: Injection, Cross-Site Scripting (XSS), Erros de configuração de software, Objetos expostos de maneira inadequada, Objetos referenciados de maneira direta (Insecure Direct Object References), Cross-Site Request Forgery (CSRF), controles com vulnerabilidades conhecidas, Quebra de sessão (Broken Authentication and Session Management), ausência de criptografia na transmissão dos dados (HTTPS, SSL, TLS), componentes de software não atualizados, ou outras vulnerabilidades que possam surgir, de modo que estas não comprometam a segurança e privacidade dos dados pessoais.
- 11.14-O OPERADOR deverá aplicar controles de segurança da informação adequados para garantir a segurança de dados pessoais.

---

## CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

---

- 12.1 - Por conta e risco da CONTRATADA correrão todas as despesas que se tornem necessárias para a realização dos serviços contratados, por intermédio deste instrumento, inclusive os itens relativos às exigências das autoridades fiscalizadoras competentes e todas as despesas decorrentes do serviço.
- 12.2 - O presente contrato foi elaborado de acordo com o Processo CIASC 0078/2020 – Inexigibilidade de Licitação nº. 005/2020, sujeitando-se às normas da Lei nº 13.303/2016, e ao Regulamento de Licitações e Contratos do CIASC.
- 12.3 - Qualquer omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das obrigações ora contratadas ou em exercer qualquer direito deste contrato decorrente, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará o direito de qualquer parte de exercê-lo a qualquer tempo.

As partes contratantes elegem o Foro da Comarca de Florianópolis, para nele ser dirimido qualquer litígio oriundo do presente instrumento, renunciando expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja. E pôr estarem assim justos e contratados, as partes firmam o presente Instrumento, juntamente com as testemunhas.

Florianópolis, 11 de fevereiro de 2020.

### Pelo Contratante:

---

Sérgio André Maliceski  
Presidente

---

João Mário Martins  
Vice-presidente Administrativo e  
Financeiro

### Pela Contratada:

---

Luiz Alberto Galafassi  
Representante Legal

### Testemunhas:

---

Cristina Orthmann da Silva  
Gerente de Produtos de Software

---

Matheus Norberto Gomes  
Gerente de Finanças

## ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

### INTRODUÇÃO

Constitui objeto do presente processo, a contratação da empresa Paradigma Business Solutions S.A. para prestação de serviços de consultoria e manutenção no Sistema de Licitações e Compras Eletrônicas – e-LIC, de acordo com as especificações deste documento.

### 1 OBJETIVO GERAL

Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados de suporte, sustentação, e atualização de versões e melhorias para a aplicação de software denominada **e-LIC** em operação no CIASC (Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina), adquirida junto à empresa **Paradigma Business Solutions S.A.**, utilizada para atendimento dos órgãos do Governo do Estado de Santa Catarina nas áreas de compras, licitações e contratos, durante um período de 12 meses.

### 2 JUSTIFICATIVA

É necessária a contratação da empresa **Paradigma Business Solutions S.A** para garantir a continuidade das operações e evolução do sistema e-LIC, desenvolvido e mantido sob a plataforma Paradigma WBC - Web Business Center e adquirido anteriormente pelo CIASC daquela, integrando-as à aplicação LIC – Sistema de Licitações e Compras do Estado de Santa Catarina e outros sistemas de governo, disponibilizados e sustentados pelo CIASC para utilização do Governo do Estado de Santa Catarina. A empresa Paradigma Business Solutions S/A, possui certificado registrado no Instituto Nacional da Propriedade Industrial – INPI, fato que lhe confere a exclusividade na prestação de serviços demandados neste documento sob a plataforma Paradigma WBC.

### 3 TECNOLOGIA APLICADA

#### 3.1 Características Básicas da Solução:

O **e-LIC** está implementado com base na plataforma **Paradigma WBC - Web Business Center**, integrado a aplicação **LIC – Sistema de Licitações e Compras** do Estado de Santa Catarina, em operação no CIASC.

##### 3.1.1 Ambiente de Desenvolvimento e Produção

- Banco de dados relacional MS SQL Server 2014 Enterprise ou superior;
- Sistema Operacional: MS Windows 2003/2008 Server, Advanced Server ou superior;
- Servidor HTTP : MS IIS - Internet Information Server;
- Tecnologias / Linguagens de Programação: HTML, Java Script, ASP .NET, C#.Net;
- Transact SQL.

#### 4 REQUISITOS DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS

- 4.1 Suporte através de técnicos especialistas com conhecimento na implementação, extensão e customização da plataforma **Paradigma WBC**;
- 4.2 A implementação de ajustes / correções, melhorias, alterações de ordem legal e de novas funcionalidades / módulos, constantes das novas versões, abrangerão os seguintes serviços:
  - Análise e projeto;
  - Implementação das alterações no banco de dados;
  - Alterações necessárias em rotinas e módulos do Paradigma WBC;
  - Integração de forma transparente entre os sistemas **LIC** e **e-LIC**, utilizando os padrões atualmente praticados no CIASC para estas aplicações. Sendo que toda e qualquer alteração de dados a ser realizada nos processos, deverá refletir na atualização das bases de dados de ambos os sistemas (**LIC** e **e-LIC**); A Paradigma somente fará o lado da integração do Paradigma WBC, sendo o CIASC responsável pelas atualizações/alterações do lado LIC.
  - Integrações da aplicação **e-LIC** com outros sistemas utilizados pelo Governo do Estado quando forem necessárias, durante a vigência do contrato; A Paradigma somente fará o lado da integração do Paradigma WBC, sendo o CIASC responsável pelas atualizações/alterações do lado do sistema do Governo do Estado.
  - Informar ao CIASC, previamente, as alterações das tabelas e conteúdos dos respectivos campos de cada tabela a serem “populadas” no sistema e-LIC, quando do envio das informações do LIC para o e-LIC, para que o processo se encontre com todas as informações necessárias a na situação correta para que este processo possa dar prosseguimento normal no e-LIC, bem como comunicar antecipadamente qualquer alteração/inclusão nos layouts das respectivas tabelas de integração; Da mesma forma o CIASC tem a responsabilidade de avisar a CONTRATADA em caso de mudanças
  - Manter e corrigir os procedimentos de retorno das informações do e-LIC para o sistema LIC, quando solicitados pelo CIASC, cuja definição dos respectivos conteúdos de tabelas e respectivos campos a serem preenchidos no LIC é responsabilidade do CIASC;
  - Testes nas implementações realizadas;
  - Implantação das novas versões, implementações e alterações;
  - Treinamento dos técnicos do CIASC na operação das novas versões da aplicação a serem implantadas, bem como, em quaisquer outras alterações efetuadas na mesma;
  - Entrega sob demanda da contratante de documentação atualizada sobre as implementações feitas na aplicação (novas versões, parametrizações, integrações e outras adequações).
  - Homologação das implementações junto à equipe técnica do CIASC;
  - Entrega dos programas fontes das novas versões implantadas no sistema e-LIC;



- Compreende a Garantia Legal e Tecnológica (GLT) as atualizações da aplicação, necessárias em função de alterações da legislação vigente ou advindas da liberação de novas funcionalidades ou versões, por parte da CONTRATADA, no software aplicativo utilizado pela CONTRATANTE;
  - Garantir a qualidade das adequações e integrações efetuadas e a continuidade do bom funcionamento da aplicação;
  - A implantação das atualizações no ambiente da CONTRATANTE serão efetuadas pela CONTRATADA somente mediante documento autorizando-a a realizar tal serviço. A CONTRATANTE terá até 30 dias para homologar uma nova atualização, se ultrapassar este prazo a CONTRATADA fica automaticamente autorizada a atualizar o ambiente de produção.
  - Entregar para atualização ou atualizar o software aplicativo conforme conceito de GLT, descrito acima;
  - Acompanhar as atividades de implantação de novas funcionalidades e/ou versões do software aplicativo, quando necessário e solicitado pela CONTRATANTE, mediante acordo entre as partes.
- 4.3 Novos módulos a serem disponibilizados sob demanda da contratante (modalidades de compras) nas novas versões, a serem implementados conforme o interesse e demanda do CIASC:
- Convite Eletrônico;
  - Pregão Eletrônico – Registro de Preços;
  - Dispensa de Licitação – Compra Direta (por valor);
  - Dispensa de Licitação – Compra Direta (outros Motivos);
  - Inexigência de Licitação;
- 4.4 Deverá ser efetuado o planejamento de atividades em comum acordo entre a contratada e a contratante em até 30 (trinta) dias após assinatura do contrato ou em prazo posterior definido de acordo com interesse da contratante. O Planejamento poderá ser revisado periodicamente, em função de mudanças de prioridade, novas demandas e problemas e oportunidades levantadas.
- 4.5 Para as melhorias (que serão solicitadas por demanda pela Contratante), deverá ser efetuado o planejamento de atividades em comum acordo entre a Contratada e a Contratante, sendo que após avaliação de prazo e custos, caberá a Contratante definir o aceite ou não e da implementação das melhorias solicitadas.
- 4.6
- 4.6.1 O produto desse planejamento será um artefato para Controle Atendimento de Demandas e Atividades, onde constará: Número de identificação; Descrição, Prazo acordado; Situação e Observações;
- 4.6.2 O atendimento das demandas de melhorias e inovações deverão ser planejadas pela contratada em comum acordo com o contratante, priorizando as melhorias constantes no Anexo 01;
- 4.6.3 Quando solicitada abertura de ocorrência caracterizando melhoria ou nova funcionalidade a Contratada deve, no prazo de 07 (sete) dias entregar/responder com cronograma contendo o prazo para colocar em ambiente de produção as demandas apresentadas.

4.6.4 O planejamento deverá incluir as atividades de entregas de código fonte e capacitação de pessoal previsto no item 7;

## 5 DIMENSIONAMENTO DO ESFORÇO

5.1 O esforço necessário deverá compreender o seguinte:

Atividades	Prazo Meses	Unidade	Qtde
Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados de suporte, sustentação, e atualização de versões para a aplicação de software denominada <b>e-LIC</b> em operação no CIASC (Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina), adquirida junto à empresa <b>Paradigma Business Solutions S.A.</b> , utilizada para atendimento dos órgãos do Governo do Estado de Santa Catarina nas áreas de compras, licitações e contratos. (Unidade = pacote serviço mensal)	12	Pacote Serviço Mensal	12
Melhorias solicitadas pela Contratante, com base no Anexo 1, e outras que porventura vierem a surgir durante a execução deste contrato (quantidade estimada)	Por demanda	Horas	500

## 6 CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1 Todas as atividades necessárias à execução do objeto deverão ser executadas em ambiente de desenvolvimento para, após validação pelo corpo técnico do contratante, serem atualizados em ambiente de produção. Os serviços de suporte técnico deverão ser executados nas dependências da contratada em ambiente com condições técnicas adequadas, com todos os equipamentos necessários, microcomputadores, impressoras e link dedicado a Internet a uma velocidade adequadas às necessidades do serviço, com recursos de segurança (firewall) compatíveis com as utilizadas e definidas pelo CONTRATANTE. A contratante poderá conforme a necessidade e características de um determinado serviço, como por exemplo treinamento, solicitar a sua execução em local específico de seu interesse.

### 6.2 Metodologia

As metodologias que serão utilizadas para execução dos serviços de desenvolvimento e manutenção deverão seguir os padrões e serão adequadas em caso de necessidades em reuniões prévias com a contratada.

A metodologia a ser utilizada deverá estar estruturada de maneira a incluir ferramentas úteis para cada processo de acordo com a necessidade específica, mas articulada com a metodologia do CIASC e deverá conter ferramenta de acompanhamento e controle das demandas (ocorrências).

6.3 Compreende a Garantia Legal e Tecnológica (GLT) as atualizações do APLICATIVO, necessárias em função de alterações da legislação vigente ou advindas da liberação de novas funcionalidades ou versões, por parte da contratada, no software APLICATIVO utilizado pela CONTRATANTE.

6.4 Nível de Serviço para Atendimento e Correção de Problemas

Devem ser garantidos tempos de atendimento e recuperação de serviços, em casos de falha, a partir da abertura dos chamados, de acordo com os prazos de atendimento do plano contratado e classificação por Severidade, baseado na especificação “modalidade Paradigma - **Plano Ouro**”, detalhado a seguir:

### Prazos de Atendimento por Plano Contratado e Classificação por Severidade

#### 6.4.1 Classificação de Ocorrências por Severidade

Severidade	Descrição
<b>1 - Alta</b>	Problema que provoca a falha total do APLICATIVO ou perda irre recuperável da informação. O software encontra-se inutilizável para operação no ambiente de produção.
<b>2 - Média</b>	Problema que provoca instabilidade em todo o APLICATIVO ou de parte significativa. O software é utilizável, entretanto, o problema inviabiliza a operação do ambiente de produção.
<b>3 - Baixa</b>	Problema que provoca falha de aspectos não críticos do APLICATIVO ou para a qual já foi identificada uma solução, ou ainda que, provocando apenas uma ligeira instabilidade, o APLICATIVO seja utilizável em operação. Este tipo de problema não causa impacto imediato no negócio e cuja solução pode ser agendada com o usuário. Incidentes relacionados à versão do APLICATIVO utilizada para treinamentos, simulações e outros fins, e que não seja o ambiente principal ou o de produção. Também se encaixam nesta severidade as solicitações de suporte ao usuário ou manutenções preventivas.

#### 6.4.2 Prazos de Atendimento por Plano Contratado

Severidade	Prazo de resposta	Prazo de resolução
<b>1 - Alta</b>	45 min.	4 horas úteis
<b>2 - Média</b>	1 hora 30 min.	8 horas úteis
<b>3 - Baixa</b>	3 horas	24 horas úteis

#### 6.4.3 Catálogo de Serviços - Suporte Técnico

Este documento é parte integrante do Contrato de Prestação de Serviços de Manutenção e Suporte Técnico e Serviços Eventuais de Desenvolvimento de Customizações e Personalizações aos Sistemas.

Segue abaixo, a listagem de serviços prestados pelo departamento de suporte técnico, denominado Catálogo de Serviços, descritos no ANEXO 2.

#### 6.4.3.1 Erros / Problemas de acordo com a severidade:

Em todos os casos citados na Tabela acima, as ocorrências serão abertas e acompanhadas pelo CIASC junto à Contratada, os clientes operacionais e fornecedores cadastrados no sistema não se comunicarão diretamente com a Contratada.

## 7 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 7.1 Nomear técnico responsável (Preposto) pela supervisão e execução do contrato, com as seguintes atribuições:
  - Atuar em todas as fases do projeto, avaliando o seu desenvolvimento promovendo ações que assegurem o alcance dos resultados contratados;
  - Prestar apoio técnico aos componentes da equipe;
  - Participar das reuniões de revisão e verificação do andamento dos serviços.
- 7.2 Disponibilizar todos os meios necessários ao completo atendimento do objeto deste edital;
- 7.3 Atender as especificações técnicas nas atividades de planejamento, desenvolvimento, manutenção, implantação, transferência de tecnologia, adaptações de serviços e sistemas existentes e assistência técnica;
- 7.4 Seguir as orientações gerenciais do CONTRATANTE na execução dos serviços, por meio do técnico responsável;
- 7.5 Manter a regularidade operacional e integridade dos sistemas computacionais desenvolvidos e dos existentes, modificados ou que venham a sofrer alterações de funcionamento em função das atividades ou ações da CONTRATADA;
- 7.6 O Preposto deverá acatar as normas de acesso às instalações do CONTRATANTE;
- 7.7 Manter, conjuntamente com os nossos empregados, credenciados e representantes o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações técnicas que venhamos a ter conhecimento ou acesso em razão das execuções dos serviços, não divulgando revelando, produzindo, utilizar ou dar conhecimento a terceiros estranhos à contratação;
- 7.8 Responsabilizar-se por todos e quaisquer prejuízos que venham a serem requeridos pelo CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, bem como relativo à omissão pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e quaisquer outras exigências legais relativas à execução dos serviços;
- 7.9 Responsabilizar-se por quaisquer compromissos assumidos com terceiros, ainda que vinculados à execução dos serviços objetos da contratação;
- 7.10 Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas à execução dos serviços;

- 7.11 Não transferir o contrato oriundo deste edital no todo ou em parte, sem a anuência do CONTRATANTE;
- 7.12 Comprovar, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, através de certidões que comprovem a regularidade tributária e fiscal, bem como a quitação das obrigações trabalhistas;
- 7.13 Responder pelas perdas, reproduções indevidas e / ou adulterações que porventura venham a ocorrer nas informações do CONTRATANTE, quando estas estiverem sob sua responsabilidade;
- 7.14 Guardar sigilo absoluto sobre os detalhes e dados do objeto da prestação de serviços, respondendo legalmente pela inobservância deste item, inclusive após o término do contrato;
- 7.15 Entregar à contratante, se solicitada, a documentação abaixo:
  - 7.15.1 Dicionário de Dados da aplicação, contendo todas as tabelas da base de dados e a descrição dos respectivos campos de cada tabela, e descrição das funcionalidades de cada trigger e/ou procedure vinculada a cada tabela;
  - 7.15.2 Diagrama de Entidade e Relacionamento;
  - 7.15.3 Diagrama de Classes.
- 7.16 Garantias e Direito de Propriedade
  - 7.16.1 A contratada deve garantir a continuidade dos direitos de propriedade já estabelecido nos contratos 372/2008 e 492/2011 previamente firmados entre a CIASC e a empresa Paradigma, (contratada);
  - 7.16.2 A contratada reconhece e concorda que todos os softwares(s) inclusive os códigos fontes decorrentes da execução do objeto, bem como os fornecidos, “passam a ser e constituem propriedade do Governo do Estado de Santa Catarina, sendo CIASC o representante deste, protegidos pela legislação nacional e internacional”.
  - 7.16.3 A contratada deverá entregar à contratante os códigos fontes da aplicação decorrente da execução do objeto no início e no final do contrato. A contratante, mediante procedimento testes e validação da aplicação gerada a partir destes códigos fontes, dará o aceite formal da entrega.
    - 7.16.3.1 A contratada executará junto com o contratante, até 2 (dois) procedimentos completos de geração e testes de versão conforme item 7.17.3 e sua implementação em produção, de acordo com planejamento inicial ou demanda da contratante.
    - 7.16.3.2 A contratante está ciente que a modificação do código fonte sem o conhecimento prévio e anuência da contratada, isentará a contratada de qualquer responsabilidade sobre o funcionamento, manutenção, suporte e evolução do sistema, incluindo integrações com o sistema LIC.



## ANEXO 01

### Implantação de melhorias

O Planejamento deverá considerar o levantamento, análise de viabilidade, especificação, desenvolvimento, homologação e a implementação em comum acordo, das seguintes melhorias, dentro do prazo estabelecido nos itens 4.5 e 4.6.2:

- OCR-68548-H9N7 Homologação WBC 7.31 - Treinamento SUCAFO - Campos em Caixa Alta;
- OCR-68550-P6R9 Homologação WBC 7.31 - Treinamento SUCAFO - Campos obrigatórios;
- OCR-68551-Z8M8 Homologação WBC 7.31 - Treinamento SUCAFO - Homologar Vencido;
- OCR-68556-X6C7 Homologação WBC 7.31 - Treinamento SUCAFO - Botão Remover Itens da Linha de Fornecimento;
- OCR-68558-M5B1 Homologação WBC 7.31 - Treinamento SUCAFO - Relatório da Homologação disponível antes de homologar;
- OCR-68560-K6Y8 Homologação WBC 7.31 - Treinamento SUCAFO - Associar documentos a Estados;
- OCR-72241-H4L1 Sugestão de Funcionalidade - Anexos no retorno da Homologação Cadastral;
- OCR-73547-R8W8 Reabrir itens fracassados;
- OCR-74369-R8D8 - Prazo de Questionamento e Impugnação.

Para as melhorias, quando solicitado pelo CIASC, deverá ser estimado o esforço. Com base na estimativa, as melhorias deverão ser implementadas sob demanda, de acordo com a autorização do CIASC.

Além das melhorias listadas, havendo necessidade de melhorias adicionais, as mesmas serão descritas e serão executadas da mesma forma, ou seja, sob demanda e autorização do CIASC

**ANEXO 02**

**Catálogo de Serviços - Suporte Técnico**

O atendimento dos serviços listados na tabela abaixo está baseado no Plano Ouro, para definir o serviço a ser contratado e especificado no Contrato de Prestação de Serviços de Manutenção e Suporte Técnico. O atendimento dos serviços identificados conforme a legenda de cobertura abaixo e está condicionado a permissão de acesso, remoto ou presencial, aos servidores onde estão instaladas as soluções contratadas.

**Cobertura:** ● **Atende;** □ **Atende através de banco de horas;** - **Não atende.**

Serviços	Conceito	Ambiente	SLA de Resposta	Cobertura
Atendimento a dúvidas	Refere-se ao atendimento decorrente de dúvidas sobre o funcionamento da Solução Contratada.	Produção	Sim	●
		Homologação	Sim	●
		Treinamento	Sim	●
Disponibilização do site *	Compreende os serviços de instalação e configuração do Solução Contratada, a razão de 1 (uma) por ambiente ao ano.	Produção	N/A	●
		Homologação	N/A	●
		Treinamento	N/A	●
Manutenção Corretiva *	Manutenção corretiva na Solução Contratada. O serviço de manutenção corretiva visa a identificar e recuperar erros, defeitos ou problemas apresentados pela Solução Contratada, não estendido a infraestrutura e devem ser prestados em consonância com o Acordo de Níveis de Serviços * contratado.	Produção	Sim	●
		Homologação	Sim	●
		Treinamento	Sim	●
Configurações e parametrizações *	Alterações nas configurações e parametrizações da Solução (aplicação) Contratada.	Produção	Sim	●
		Homologação	Sim	●
		Treinamento	Sim	●
Infraestrutura - Análise de configuração e logs *	Análise dos servidores onde estão instalados a aplicação e o banco de dados da Solução Contratada, quanto a configurações e logs de auditoria, para detecção das causas de problemas apresentados no uso da aplicação. Ao finalizar o procedimento de análise, a PARADIGMA disponibilizará o relatório técnico informando sobre a análise realizada. <u>Composição do Custo: Taxa de alocação mínima (8 horas), mais quantidade de horas adicionais necessárias para completar a tarefa/atividade.</u>	Produção	N/A	□
		Homologação	N/A	□
		Treinamento	N/A	□

**Cobertura:** ● **Atende;** □ **Atende através de banco de horas;** - **Não atende.**

Serviços	Conceito	Ambiente	SLA de Resposta	Ouro
Infraestrutura - Atendimento a dúvidas *	Refere-se ao atendimento decorrente de dúvidas sobre as configurações dos servidores onde estão instalados a aplicação e o banco de dados da Solução Contratada.	Produção	Sim	●
		Homologação	Sim	●
		Treinamento	Sim	●
Infraestrutura - Configurações *	Realização de alterações em configurações e parâmetros nos servidores onde estão instalados a aplicação e o banco de dados da Solução Contratada. <u>Composição do Custo: Taxa de alocação mínima (8 horas), mais quantidade de horas adicionais necessárias para completar a tarefa/atividade.</u>	Produção	N/A	<input type="checkbox"/>
		Homologação	N/A	<input type="checkbox"/>
		Treinamento	N/A	<input type="checkbox"/>
Infraestrutura - Instalação/Migração de servidores *	Migração das instalações da Solução Contratada para outros servidores *. Para realização do serviço é necessário que o CLIENTE disponibilize a infraestrutura de hardware e software, conforme documento de requisitos mínimos. <u>Composição do Custo: Taxa de alocação mínima (8 horas), mais quantidade de horas adicionais necessárias para completar a tarefa/atividade.</u>	Produção	N/A	<input type="checkbox"/>
		Homologação	N/A	<input type="checkbox"/>
		Treinamento	N/A	<input type="checkbox"/>
Novas funcionalidades - Análise de viabilidade.	Refere-se ao serviço de análise de viabilidade para implementação da nova funcionalidade quanto ao impacto na Solução Contratada. Este serviço não está relacionado a criação da especificação da nova funcionalidade e estimativa de horas.	Produção	N/A	●
		Homologação	N/A	-
		Treinamento	N/A	-
Atualização de imagens institucionais *	Refere-se a substituição das imagens institucionais apresentadas na Solução Contratada, por novas imagens disponibilizadas pelo CLIENTE.	Produção	Sim	●
		Homologação	Sim	●
		Treinamento	Sim	●
Nova versão *	Disponibilização de nova versão da Solução Contratada, que compreende a aplicação e base de dados. Os procedimentos de instalação da atualização são considerados em outros serviços oferecidos pela PARADIGMA.	Produção	N/A	●
		Homologação	N/A	-
		Treinamento	N/A	-
Procedimentos de atualização *	Refere-se aos procedimentos de instalação, por parte da equipe técnica da PARADIGMA, das novas versões disponibilizadas para a Solução Contratada.	Produção	N/A	<input type="checkbox"/>
		Homologação	N/A	<input type="checkbox"/>
		Treinamento	N/A	<input type="checkbox"/>

Cobertura: ● Atende;  Atende através de banco de horas; - Não atende.

Serviços	Conceito	Ambiente	SLA de Resposta	Ouro
Solicitação de informações sobre os registros na base de dados	Disponibilização de informações LEGAIS, referentes a registros unitários na base de dados da Solução Contratada, por solicitação do CLIENTE.	Produção	Sim	●
		Homologação	N/A	-
		Treinamento	N/A	-
Atendimento por E-mail 24x7 - Registros de chamados	Canal disponibilizado para registros de chamados. Funcionamento: de segunda à sexta, das 8:00 às 18:00.	Produção	N/A	●
		Homologação	N/A	●
		Treinamento	N/A	●
Atendimento por Telefone 8x5	Canal disponibilizado para atendimento de suporte. Funcionamento: de segunda à sexta, das 8:00 às 18:00, através do número 0300-789-1502.	Produção	N/A	●
		Homologação	N/A	●
		Treinamento	N/A	●
Customização dos manuais	Serviço de customizações dos manuais do usuário, conforme customizações realizadas na Solução Contratada.	Produção	N/A	□
		Homologação	N/A	-
		Treinamento	N/A	-
Apresentações ONLINE do WBC Action *	A apresentação online do Paradigma WBC Action, refere-se à demonstração, em um evento ONLINE, das novas funcionalidades e melhorias disponibilizadas nas novas versões.	Produção	N/A	●
		Homologação	N/A	-
		Treinamento	N/A	-
Registro e acompanhamento de Ocorrências pela Extranet	Através deste serviço, a PARADIGMA disponibiliza ao CLIENTE, uma interface para registro dos chamados e acompanhamento dos atendimentos.	Produção	N/A	●
		Homologação	N/A	●
		Treinamento	N/A	●
Relatório de atividades de suporte	Através deste serviço, a PARADIGMA disponibilizará mensalmente ao CLIENTE, até o terceiro dia útil do mês corrente, o relatório das atividades relacionadas ao atendimento de suporte do mês anterior ao mês corrente.	Produção	N/A	●
		Homologação	N/A	●
		Treinamento	N/A	●
Visita técnica	Refere-se a realização, in loco, de visitas técnicas para prestação de serviços de suporte técnico a Solução Contratada. As despesas de deslocamento, alimentação e hospedagem são de responsabilidade do CLIENTE.	Produção	N/A	□
		Homologação	N/A	□
		Treinamento	N/A	□
Treinamento	Refere-se a realização, in loco, de treinamentos para utilização da Solução Contratada. As despesas de deslocamento, alimentação e hospedagem são de responsabilidade do CLIENTE.	Produção	N/A	□
		Homologação	N/A	-
		Treinamento	N/A	-

Cobertura: ● Atende; □ Atende através de banco de horas; - Não atende.