



Gov<sup>o</sup> do Estado de São Paulo  
Secretaria de Gestão e Governo Digital  
Divisão de Contratos

Contrato

CONTRATO SGGD Nº 032/2025

CONTRATANTE: SECRETARIA DE GESTÃO E GOVERNO DIGITAL

INTERESSADO: UNIDADE DE GESTÃO DO PROJETO SÃO PAULO MAIS DIGITAL (UGP)

PROCESSO SEI nº 018.00020015/2024-17

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA QUE ENTRE SI CELEBRAM, DE UM LADO O ESTADO DE SÃO PAULO, POR MEIO DA SECRETARIA DE GESTÃO E GOVERNO DIGITAL - SGGD E DE OUTRO A COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO - PRODESP."

O ESTADO DE SÃO PAULO, por intermédio da SECRETARIA DE GESTÃO E GOVERNO DIGITAL, inscrita no CNPJ nº 39.467.292/0001-02, com sede no Município de São Paulo, Estado de São Paulo, na Avenida Rangel Pestana, nº 300 – 14º e 16º andares - CEP 01017-911, por sua UNIDADE DE GESTÃO DO PROJETO SÃO PAULO MAIS DIGITAL (UGP), neste ato representada pelo Senhor JOÃO RODRIGUES DA SILVA FILHO, Subsecretário da Subsecretaria de Governo Digital, nomeado em 30 de dezembro de 2024, publicado(a) no DOE de 1º de janeiro de 2025, inscrito no CPF 324.171.628-73, no uso da competência conferida pela legislação aplicável, doravante denominado CONTRATANTE, e a empresa COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO – PRODESP, com sede no município de Taboão da Serra, Estado de São Paulo, à Rua Agueda Gonçalves, 240, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 62.577.929/0001-35, neste ato representada pelo Sr. Senhor Camilo Cogo Cavalcanti, Diretor Administrativo - Financeiro, RG nº 30.468.141-6 e CPF nº 289.444.658-60, e pelo Senhor Thiago Waltz Alves, Diretor de Relacionamento com Clientes, RG nº 1.855.322 SSP/DF e CPF nº 950.082.761-15, conforme atos constitutivos da fornecedora, doravante denominada CONTRATADA, tendo em vista o que consta no Processo nº 018.00020015/2024-17 e em observância às disposições constantes no Contrato de Empréstimo BID 5579/OC-BR (BR-L1591), amparado no art. 1º, §3º, II, da Lei 14.133/21, e aplicação das normas de contratação previstas nas Políticas de Aquisições do BID, reunidas no documento GN-2349-15 e demais normas da legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, mediante as condições a seguir enunciadas, de acordo com as subdivisões subsequentes na forma de cláusulas e respectivos itens que compõem este instrumento.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços para o fornecimento de uma solução de hiperautomação, composta por: Plataforma como Serviço de hiperautomação – PaaS; Suporte operacional, administração da plataforma e monitoramento; e Esteira de serviço de hiperautomação, destinada a atender às necessidades de transformação digital e inovação, promovendo a eficiência e a otimização dos serviços públicos no Estado de São Paulo., conforme relacionados no Termo de Referência (Anexo I), nas Especificações de Serviços e Preços” nº E0250001 e nº E0250002 (Anexo II), na Planilha de Orçamento (Anexo III) e Práticas Proibidas (Anexo IV) e demais documentos da contratação constantes do processo administrativo em epígrafe.

1.2.

TIPOS DA ESP	ESP	OBJETO	VALOR PREVISTO			
			1º ANO		2º ANO	TOTAL
			PARCELA ÚNICA	TOTALIZAÇÃO DAS PARCELAS MENSAIS	TOTALIZAÇÃO DAS PARCELAS MENSAIS	24 MESES
APPS	E0250001	Implantação da Solução de Hiperautomação	-----	R\$ 32.188.516,20	R\$ 48.213.726,00	R\$ 80.402.242,20
ITO	E0250002	Disponibilização de Plataforma como Serviço - PaaS Middleware para implantação da Solução de Hiperautomação	R\$ 64.854.191,51	R\$ 991.428,96	R\$ 991.428,96	R\$ 66.837.049,43
<b>TOTAL</b>						<b>R\$ 147.239.291,63</b>

E0250001 DENOMINAÇÃO DOS SERVIÇOS	UNIDADE DE MEDIDA	QTD PREVISTA		VALOR UNITÁRIO	QTDE MESES	VALOR PREVISTO		
		USH MÊS	USH TOTAL			ÚNICA	MENSAL	TOTAL
<b>5.1. Solução de Hiperautomação</b>		<b>13391</b>	<b>160692</b>					
5.1.1. Consumo do Serviço de Hiperautomação - USH (1º Ano)	USH	5361	64332	R\$ 500,35	12	R\$ -	R\$ 2.682.376,35	R\$ 32.188.516,20
5.1.2. Consumo do Serviço de Hiperautomação - USH (2º Ano)	USH	8030	96360	R\$ 500,35	12	R\$ -	R\$ 4.017.810,50	R\$ 48.213.726,00
<b>TOTAL</b>								<b>R\$ 80.402.242,20</b>

E0250002 DENOMINAÇÃO DOS SERVIÇOS	UNIDADE DE MEDIDA	QTD PREVISTA		VALOR UNITÁRIO	QTDE MESES	VALOR PREVISTO		
		MÊS	TOTAL			ÚNICO	MENSAL	TOTAL

5.1. Plataforma de Hiperautomação						R\$ -	R\$ 82.619,08	R\$ 1.982.857,92
5.1.1. Serviço de Gestão e Suporte Operacional	PARCELA FIXA MENSAL	1	24	R\$ 82.619,08	24	R\$ -	R\$ 82.619,08	R\$ 1.982.857,92
5.2. Plataforma como Serviço - PaaS						R\$ 64.854.191,51	R\$ -	R\$ 64.854.191,51
5.2.1. Middleware	UNIDADE DE MIDDLEWARE/MÊS	43444,08	43444,08	R\$ 1.492,82	1	R\$ 64.854.191,51	R\$ -	R\$ 64.854.191,51
<b>TOTAL</b>						<b>R\$ 64.854.191,51</b>	<b>R\$ 82.619,08</b>	<b>R\$ 66.837.049,43</b>

1.3. O presente Termo de Contrato vincula-se à seguinte documentação, que se considera parte integrante deste instrumento, independentemente de transcrição:

1.3.1. O Termo de Referência;

1.3.2. A Autorização de Contratação Direta, e demais documentos que componham a documentação da presente contratação;

1.3.3. A Proposta do Contratado consubstanciada nas Especificações de Serviços e Preços" nº E0250001 e nº E0250002;

1.3.4. O Memorando de Entendimento [1950419](#) e seus anexos, conforme firmado no processo [018.00000014/2023-75](#);

1.3.5. Política do Banco sobre Práticas Proibidas;

1.3.6. Demais anexos dos documentos supracitados.

1.4. Na execução e interpretação do contrato, deverão ser observadas as normas do BID, quando houver regulamentação específica quanto ao assunto, cabendo a aplicação subsidiária da Lei 14.133/2021 nos demais pontos em que o regulamento BID não delimitar os parâmetros ou não regular a matéria.

## 2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado de acordo com os termos previstos nas Políticas de Aquisições do BID, durante a vigência do Contrato de Empréstimo nº 5579/OC-BR, observadas, no que couber, as disposições dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

2.2.1. O Contratado poderá se opor à prorrogação de que trata a subdivisão acima, desde que o faça mediante documento escrito, recepcionado pelo Contratante em até 90 (noventa) dias antes do vencimento do contrato ou de cada uma das prorrogações do prazo de vigência.

2.2.2. Dentre outras exigências, a prorrogação de que trata a subdivisão acima é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração e em harmonia com os preços do mercado, conforme pesquisa a ser realizada à época do aditamento pretendido, permitida a negociação com o Contratado, observando-se, ainda, os seguintes requisitos:

- Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- Seja juntada justificativa, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- Haja manifestação expressa do Contratado informando o interesse na prorrogação;
- Seja comprovado que o Contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

2.2.3. O Contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual, e não poderá pleitear qualquer espécie de indenização em razão da não prorrogação do prazo de vigência contratual por conveniência do Contratante.

2.2.4. Eventuais prorrogações de contrato serão formalizadas mediante celebração de termo aditivo, respeitadas as condições previstas nas Políticas de Aquisições do BID.

2.2.5. Nas eventuais prorrogações contratuais, custos não renováveis já pagos ou amortizados no âmbito da contratação, quando houver, deverão ser eliminados como condição para a prorrogação.

2.2.6. O contrato não poderá ser prorrogado quando o Contratado tiver sido penalizado com as sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

2.2.7. Não obstante o prazo estipulado nesta cláusula, a vigência nos exercícios subsequentes ao da celebração do contrato estará sujeita a condições resolutiveis consubstanciadas:

I - na inexistência de recursos aprovados nas respectivas Leis Orçamentárias de cada exercício para atender as respectivas despesas, acarretando a extinção do contrato a partir de sua ocorrência; ou

II - na ausência de vantagem para o Contratante na manutenção do contrato, desde que o Contratante comunique ao Contratado a opção pela extinção do contrato com ao menos 2 (dois) meses de antecedência em relação à próxima data de aniversário do contrato, acarretando a extinção do contrato a partir da referida data de aniversário contratual.

2.2.8. Ocorrendo a resolução do contrato, com base em uma das condições resolutiveis estipuladas na subdivisão acima desta cláusula, o Contratado não terá direito a qualquer espécie de indenização.

## 3. CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de início, conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto, e critérios de medição, constam no Termo de Referência, que constitui parte integrante deste Contrato

3.2. Os serviços serão prestados na forma e condições estabelecidas no Anexo II - "Especificação de Serviços e Preços" e Anexo I - Termo de Referência, que contém sua descrição, detalhamento, condições, forma e prazo de execução.

3.3. As decisões relativas a serviços, quando solicitados pelo **contratado como condição necessária à execução**, deverão ser tomadas pelo **contratante, e comunicadas** no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, após o qual, ocorrerá a prorrogação do prazo definido para execução dos serviços, na mesma proporção em que o prejudicar o andamento normal dos trabalhos.

3.4. Todas as informações e comunicações entre o Contratante e o Contratado, deverão ser feitas por escrito. Todas as decisões resultantes de reuniões realizadas entre o Contratante e o Contratado deverão ser formalizadas mediante troca de correspondência.

3.5. Os serviços reexecutados por solicitação do Contratante, que constituam apenas parte dos itens faturáveis, serão cobrados com base nos termos reais de execução e nos valores apontados na "Especificação de Serviços e Preços", desde que não se trate de reexecução decorrente de culpa ou falha do Contratado, quando constatados vícios de execução ou do material empregado.

#### 4. CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não será admitida a subcontratação, cessão ou transferência, total ou parcial, do objeto contratual.

#### 5. CLÁUSULA QUINTA - PREÇO

5.1. O valor estimado do presente contrato é de R\$ 147.239.291,63 (cento e quarenta e sete milhões duzentos e trinta e nove mil duzentos e noventa e um reais e sessenta e três centavos), mês de referência março/2025, sendo R\$ 89.739.150,38 (oitenta e nove milhões, setecentos e trinta e nove mil, cento e cinquenta reais e trinta e oito centavos) para o exercício de 2025, R\$ 45.198.852,51 (quarenta e cinco milhões, cento e noventa e oito mil, oitocentos e cinquenta e dois reais e cinquenta e um centavos) para o exercício de 2026 e R\$ 12.301.288,74 (doze milhões, trezentos e um mil, duzentos e oitenta e oito reais e setenta e quatro centavos) para o exercício de 2027, com recursos financeiros oriundos do Contrato de Empréstimo nº 5579/OC-BR, na dotação orçamentária a seguir: Fonte 175.478.090 e 275.478.090; Natureza de Despesa 33904090, PTRES 530157 e Programa de Trabalho 04.126.5302.2656. No valor acima estão incluídas todas as despesas diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação. O valor indicado nesta cláusula é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao Contratado dependerão dos quantitativos efetivamente demandados, medidos e fornecidos.

#### 6. CLÁUSULA SEXTA - RECEBIMENTO E PAGAMENTO

6.1. O prazo para pagamento ao Contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos abaixo, respeitado o disposto no Termo de Referência, que constitui parte integrante deste Contrato.

6.2. O pagamento será efetuado da seguinte forma:

I- ESP 0250002 (itens 5.2.1): parcela única.

II- ESP 0250001 (itens 5.1.1 e 5.1.2) e ESP 0250002 (item 5.1.1): parcelas mensais.

6.2.1. Os pagamentos devidos ao Contratado dependerão dos quantitativos efetivamente demandados, medidos e fornecidos.

6.3. O pagamento será efetuado através do Sistema de Administração Financeira de Estados e Municípios – SIAFEM, na Unidade Gestora 533284/53091, Conta Única ou através de depósito em Conta Corrente nº 139595-5, Agência 1897-X, do Banco do Brasil (Decreto nº 55.357 de 18/01/2010), no prazo de **30 (trinta) dias** (Decreto nº 43.914, de 26/03/99), contados da data de entrega da nota fiscal/fatura dos serviços prestados diretamente pela PRODESP.

6.4. A avaliação da execução do objeto observará as disposições sobre os Níveis Mínimos de Serviço – NMS, para aferição da qualidade da prestação dos serviços e eventuais descontos decorrentes.

6.5. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de até 05(cinco) dias, pelo(s) fiscal(is) técnico e administrativo, mediante termo(s) detalhado(s), quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo (Art. 140, I, 'a', da Lei nº 14.133, de 2021, e arts. 17, X, e 18, VI, do Decreto estadual nº 68.220, de 2023).

6.6. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda da Contratada com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

6.7. O fiscal do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

6.8. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à Contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

6.9. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

6.10. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

6.11. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021).

6.12. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

6.13. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

6.14. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 05(cinco) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

6.15. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 18, VII);

6.16. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando ao Contratado, por escrito, as respectivas correções;

6.17. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;

6.18. Comunicar ao Contratado para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização; e

6.19. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

6.20. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, se houver parcela incontroversa, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, com a comunicação ao Contratado para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa, para efeito de liquidação e pagamento.

6.21. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela Contratada, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

6.22. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, a contar de seu recebimento pela Administração, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, justificadamente, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

6.23. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como, caso aplicáveis:

- 6.23.1. o prazo de validade;
- 6.23.2. a data da emissão;
- 6.23.3. os dados do contrato e do órgão contratante;
- 6.23.4. o período respectivo de execução do contrato;
- 6.23.5. o valor a pagar; e
- 6.23.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

6.24. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante;

6.25. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SicaF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

6.26. A Administração deverá realizar consulta ao SicaF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas; b) identificar possível razão que impeça a contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas ([Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 26 de abril de 2018](#), c/c [Decreto estadual nº 67.608, de 2023](#)).

6.27. Constatando-se, junto ao SicaF, a situação de irregularidade do Contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do Contratante.

6.28. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do Contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

6.29. Persistindo a irregularidade, o Contratante deverá adotar as medidas necessárias à extinção contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao Contratado a ampla defesa.

6.30. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela extinção do contrato, caso o Contratado não regularize sua situação junto ao SicaF.

6.31. O pagamento será efetuado no prazo de 30 (trinta) dias, contados da apresentação da nota fiscal ou documento de cobrança equivalente, desde que tenha sido finalizada a liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos do art. 2º, II, do [Decreto estadual nº 67.608, de 2023](#).

6.32. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente na forma da legislação aplicável (artigo 2º, inciso III, do [Decreto estadual nº 67.608, de 2023](#), c/c o artigo 1º do [Decreto estadual nº 32.117, de 1990](#)), bem como incidirão juros moratórios, a razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados *pro rata temporis*, em relação ao atraso verificado.

6.33. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para depósito em conta corrente bancária em nome do Contratado no Banco do Brasil S/A.

6.33.1. Constitui condição para a realização dos pagamentos a inexistência de registros em nome do Contratado no "Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais- CADIN ESTADUAL", o qual deverá ser consultado por ocasião da realização de cada pagamento. O cumprimento desta condição poderá se dar pela comprovação, pelo Contratado, de que os registros estão suspensos, nos termos do artigo 8º da [Lei estadual nº 12.799, de 2008](#).

6.34. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

6.35. O Contratante poderá, por ocasião do pagamento, efetuar a retenção de tributos determinada por lei, ainda que não haja indicação de retenção na nota fiscal apresentada ou que se refira a retenções não realizadas em meses anteriores.

6.35.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

## 7. CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE

7.1. *Os preços inicialmente ajustados são fixos e irrealizáveis pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses.*

7.2. *Após o prazo acima e havendo prorrogação do contrato, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do índice IPC-FIPE – Índice de Preço do Consumidor, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após o período de reajuste.*

## 8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. São obrigações do Contratante:

8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e a documentação que o integra;

8.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.1.3. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, a expensas do Contratado;

8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

8.1.5. Comunicar ao Contratado para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa, para efeito de liquidação e pagamento, se houver parcela incontroversa no caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, observando-se as disposições legais pertinentes

8.1.6. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

8.1.7. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.1.8. Cientificar o órgão de representação judicial da Procuradoria Geral do Estado para adoção das medidas cabíveis quando necessária medida judicial diante do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

8.1.9. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste, observado o prazo de 10 (dez dias) para decisão, a contar da conclusão da instrução do requerimento, admitida a prorrogação motivada, por igual período, e excepcionada a hipótese de disposição legal ou cláusula contratual que estabeleça prazo específico.

8.1.10. Observar, no tratamento de dados pessoais de profissionais, empregados, prepostos, administradores e/ou sócios do Contratado, a que tenha acesso durante a execução do objeto a que se refere a cláusula primeira deste contrato, as normas legais e regulamentares aplicáveis, em especial, a [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#), com suas alterações subsequentes.

8.2. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus profissionais, prepostos ou subordinados.

## 9. CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

9.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações estabelecidas em lei, e aquelas constantes deste Contrato e da documentação que o integra, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.1.1. Designar e manter preposto aceito pelo Contratante para representar o Contratado na execução do contrato.

9.1.1.1. A indicação ou a manutenção do preposto do Contratado poderá ser recusada pelo Contratante, desde que devidamente justificada, hipótese em que o Contratado deverá designar outro para o exercício da atividade.

9.1.2. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.1.3. Alocar os profissionais necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, utilizando os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e à legislação de regência;

9.1.4. 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;

9.1.5. 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 diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, não excluindo nem 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 na documentação que integra este instrumento, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.1.6. 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, de agente público que desempenhe(ou) função na contratação ou de fiscal ou gestor do contrato;

9.1.7. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – Sicaf ou em outros meios eletrônicos hábeis de informações, o Contratado deverá atender a notificação para entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, os seguintes documentos: 1) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 2) certidões que comprovem regularidade fiscal perante as Fazendas Estadual/Distrital e/ou Municipal/Distrital do domicílio ou sede do Contratado que tenham sido exigidas para fins de habilitação na documentação que integra este instrumento; 3) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 4) Certidão Negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de Débitos Trabalhistas – CNDT;

9.1.8. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, ou Dissídio Coletivo de Trabalho das categorias abrangidas pelo contrato, e por todas as obrigações e encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, sociais, comerciais e os demais previstos em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;

9.1.9. Comunicar ao Fiscal do contrato, assim que possível, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução dos serviços.

9.1.10. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do objeto.

9.1.11. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

9.1.12. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

9.1.13. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

9.1.14. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do Termo de Referência.

9.1.15. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 (dezesesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 (quatorze) anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

9.1.16. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação direta;

9.1.17. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato, respondendo, administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e incorreta ou inadequada utilização;

9.1.18. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros, mas que sejam previsíveis em seu ramo de atividade;

9.1.19. Cumprir as disposições legais e regulamentares federais, estaduais e municipais que interfiram na execução do objeto, bem como as normas de segurança do Contratante;

9.1.20. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo ser exigida do Contratado, inclusive, a capacitação dos técnicos do Contratante ou do novo fornecedor que continuará a execução dos serviços;

9.1.21. Ceder ao Contratante todos os direitos patrimoniais relativos ao objeto contratado, o qual poderá ser livremente utilizado e/ou alterado em outras ocasiões, sem necessidade de nova autorização do Contratado.

9.1.21.1. Considerando que o objeto da contratação envolve a elaboração de projeto relativo à obra imaterial de caráter tecnológico, insuscetível de privilégio, a cessão de todos os direitos patrimoniais a que se refere a subdivisão anterior inclui o fornecimento de todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação da obra, nos termos do § 1º do art. 93 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

9.1.21.2. A cessão de direitos de propriedade intelectual previstos nas Cláusulas anteriores não se aplica à propriedade intelectual da CONTRATADA pré-existente à celebração deste contrato e à propriedade intelectual pertencente a terceiros eventualmente licenciada à PRODESP, a qual não pode ser cedida.

9.2. Em atendimento à [Lei nº 12.846, de 2013](#), e ao [Decreto estadual nº 67.301, de 2022](#), o Contratado se compromete a conduzir os seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, de modo que o Contratado não poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, tampouco aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, por conta própria ou por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou benefícios de qualquer espécie relacionados de forma direta ou indireta ao objeto deste contrato, o que deve ser observado, ainda, pelos seus prepostos, colaboradores e eventuais subcontratados, caso permitida a subcontratação.

9.2.1. O descumprimento das obrigações previstas na subdivisão acima poderá submeter o Contratado à extinção unilateral do contrato, a critério do Contratante, sem prejuízo da aplicação das sanções penais e administrativas cabíveis e, também, da instauração do processo administrativo de responsabilização de que trata o [Lei nº 12.846, de 2013](#), e o [Decreto estadual nº 67.301, de 2022](#).

9.3. O Contratado obriga-se a não admitir a participação, na execução deste contrato, de:

9.3.1. agente público de órgão ou entidade contratante, ou terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica, nos termos da lei;

9.3.2. pessoa que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função no certame ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, nos termos da lei;

9.3.3. pessoas que se enquadrem nas demais vedações legais previstas nas Políticas de Aquisições do BID.

## 10. CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. No âmbito da execução do objeto deste contrato, o Contratado deve cumprir o [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#), com suas alterações subsequentes (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), as demais normas legais e regulamentares aplicáveis à proteção de dados pessoais, inclusive regulamentos editados pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados, e deve observar as instruções por escrito do Contratante no tratamento de dados pessoais.

10.1.1. O Contratado deve assegurar que o acesso a dados pessoais seja limitado aos empregados, prepostos ou colaboradores que necessitem conhecer/acessar os dados pertinentes, na medida em que sejam estritamente necessários para as finalidades deste contrato, e cumprir a legislação aplicável, assegurando que todos esses indivíduos estejam sujeitos a compromissos de confidencialidade ou obrigações profissionais de confidencialidade.

10.1.2. Considerando a natureza dos dados tratados, as características específicas do tratamento e o estado atual da tecnologia, assim como os princípios previstos no caput do artigo 6º da [Lei nº 13.709, de 2018](#), o Contratado deve adotar, em relação aos dados pessoais, medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados e informações de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

10.1.3. Considerando a natureza do tratamento, o Contratado deve, enquanto operador de dados pessoais, implementar medidas técnicas e organizacionais apropriadas para o cumprimento das obrigações do Contratante previstas no [Lei nº 13.709, de 2018](#).

10.1.4. O Contratado deve:

10.1.4.1. notificar o Contratante na primeira oportunidade possível, ao receber requerimento de um titular de dados, na forma prevista no artigo 18 da [Lei nº 13.709, de 2018](#); e

10.1.4.2. quando for o caso, auxiliar o Contratante na elaboração da resposta ao requerimento a que se refere a subdivisão anterior.

10.1.5. O Contratado deve notificar o Contratante, na primeira oportunidade possível, a ocorrência de incidente de segurança relacionado a dados pessoais, fornecendo informações suficientes para que o Contratante cumpra quaisquer obrigações de comunicar à autoridade nacional e aos titulares dos dados a ocorrência do incidente de segurança sujeita à [Lei nº 13.709, de 2018](#).

10.1.6. O Contratado deve adotar as medidas cabíveis para auxiliar na investigação, mitigação e reparação de cada um dos incidentes de segurança.

10.1.7. O Contratado deve auxiliar o Contratante na elaboração de relatórios de impacto à proteção de dados pessoais, observado o disposto no artigo 38 da [Lei nº 13.709, de 2018](#), no âmbito da execução deste Contrato.

10.1.8. Na ocasião do encerramento deste contrato, o Contratado deve, imediatamente, ou, mediante justificativa, em até 10 (dez) dias úteis da data de seu encerramento, devolver todos os dados pessoais ao Contratante ou eliminá-los, conforme decisão do Contratante, inclusive eventuais cópias de dados pessoais tratados no âmbito deste contrato, certificando por escrito, ao Contratante, o cumprimento desta obrigação.

10.1.9. O Contratado deve colocar à disposição do Contratante, conforme solicitado, toda informação necessária para demonstrar o cumprimento do disposto nesta cláusula, e deve permitir auditorias e contribuir com elas, incluindo inspeções, pelo Contratante ou auditor por ele indicado, em relação ao tratamento de dados pessoais.

10.1.10. O Contratado responderá por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados ao Contratante ou a terceiros decorrentes do descumprimento da [Lei nº 13.709, de 2018](#) ou de instruções do Contratante relacionadas a este contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização do Contratante em seu acompanhamento.

10.1.11. Caso o objeto da presente contratação envolva o tratamento de dados pessoais com fundamento no consentimento do titular de que trata o inciso I do artigo 7º da [Lei nº 13.709, de 2018](#), deverão ser observadas pelo Contratado ao longo de toda a vigência do contrato todas as obrigações específicas vinculadas a essa hipótese legal de tratamento de dados pessoais, conforme instruções por escrito do Contratante.

10.1.12. É vedada a transferência de dados pessoais, pelo Contratado, para fora do território do Brasil sem o prévio consentimento, por escrito, do Contratante, e demonstração da observância, pelo Contratado, da adequada proteção desses dados, cabendo ao Contratado o cumprimento de toda a legislação de proteção de dados ou de privacidade nacional e de outro(s) país(es) que for aplicável, a exemplo da [Resolução CD/ANPD nº 19/2024](#), que aprova o Regulamento de Transferência Internacional de Dados.

## 11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

11.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

## 12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. Comete infração administrativa, o Contratado que:

a) der causa à inexecução parcial do contrato;

- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da [Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013](#) e nas normas e políticas do BID.

12.2. Garantida a prévia defesa, serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- i) **Advertência**, se o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));
- ii) **Impedimento de licitar e contratar**, se praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” da subdivisão anterior desta cláusula, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

iii) **Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” da subdivisão anterior desta cláusula, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d” da referida subdivisão, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

iv) **Multa:**

(1) *Moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 90 (noventa) dias;*

(2) *Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para suplementação ou reposição da garantia.*

*a. O atraso superior à 30 (trinta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do caput do art. 137 da Lei nº 14.133, de 2021.*

(3) *Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do item 12.1, de 0,5% (cinco décimos por cento) a 30% (trinta por cento) do valor do Contrato.*

(4) *Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do item 12.1, 0,5% (cinco décimos por cento) a 30% (trinta por cento) do valor do Contrato.*

(5) *Para infração descrita na alínea “b” do item 12.1, a multa será de 0,5% (cinco décimos por cento) a 30% (trinta por cento) do valor do Contrato.*

(6) *Para infrações descritas na alínea “d” do item 12.1, a multa será de 0,5 (cinco décimos por cento) a 30% (trinta por cento) do valor do Contrato.*

(7) *Para a infração descrita na alínea “a” do item 12.1, a multa será 0,5% (cinco décimos por cento) a 30% (trinta por cento) do valor do Contrato, ressalvadas as seguintes infrações:*

12.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante ([art. 156, § 9º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.4. A multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções previstas neste Contrato (art. 156, § 7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação ([art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.4.2. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada, caso exigida na documentação que integra este instrumento, ou, quando for o caso, será cobrada judicialmente ([art. 156, § 8º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.5. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do [art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021](#), para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

12.6. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, § 1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

12.7. As sanções são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outra.

12.8. Os atos previstos como infrações administrativas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública, que também sejam tipificados como atos lesivos na [Lei nº 12.846, de 2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida [Lei \(art. 159 da Lei nº 14.133, de 2021\)](#).

12.9. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos na [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, a pessoa jurídica sucessora ou a empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o sancionado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia ([art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.10. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ele aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal ([Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

12.11. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do [art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

12.12. *O descumprimento de obrigações contratuais pelas partes não será considerado inadimplência se esse fato resultar de um evento de força maior, conforme definido nas condições do contrato.*

### 13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL ([art. 92, XIX](#))

13.1. O contrato poderá ser extinto na forma, pelos motivos e com as consequências previstos nos [artigos 137 a 139 e 155 a 163 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

13.2. O Contratado reconhece desde já os direitos do Contratante nos casos de extinção por ato unilateral da Administração, prevista no artigo 138 da [Lei nº 14.133, de 2021](#)

13.2.1. O contrato poderá ser extinto por algum dos motivos previstos no artigo 137 da [Lei nº 14.133, de 2021](#), devendo a extinção ser formalmente motivada nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.2.2. A alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção contratual se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.2.2.1.1. Se a operação societária de que trata a subdivisão acima implicar mudança em pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizada alteração subjetiva por termo aditivo.

13.3. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido da indicação de:

13.3.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.3.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.3.3. Indenizações e multas.

13.4. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento de eventual desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório ([art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021](#)).

13.5. Se for constatada irregularidade no certame ou na execução contratual, caso não seja possível o saneamento, a decisão pelo Contratante sobre a suspensão da execução ou sobre a declaração de nulidade do contrato somente será adotada na hipótese em que se revelar medida de interesse público, observado o disposto nos artigos 147 a 149 da [Lei nº 14.133, de 2021](#), conferindo-se ao Contratado oportunidade para prévia manifestação e participação na instrução.

#### 14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. No presente exercício, as despesas decorrentes desta contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no respectivo Orçamento do Estado, na dotação abaixo discriminada:

I. Fonte 175478090 e 275.478.090

II. Natureza de Despesa 33904090,

III. PTRES 530157

IV. Programa de Trabalho 04.126.5302.2656.

Quando a execução do contrato ultrapassar o presente exercício, a dotação relativa ao(s) exercício(s) financeiro(s) subsequente(s) será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

#### 15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS

15.1. Aplicam-se as Políticas de Aquisições do BID e, nos casos omissos, poderão ser aplicadas disposições contidas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e disposições regulamentares pertinentes, e, subsidiariamente, as disposições contidas na [Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor](#) – e princípios gerais dos contratos.

#### 16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ALTERAÇÕES

16.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos [arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#), subsidiariamente às normas e procedimentos previstos nas normas e Políticas de Aquisições do BID.

#### 17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

17.1. Os atos e contratos firmados com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), em decorrência do presente instrumento, deverão observar as disposições previstas nas Políticas de Aquisições do BID.

17.2. Para tanto, será garantida a divulgação oportuna das licitações e adjudicações, bem como a disponibilização dos contratos celebrados, em conformidade com os princípios de transparência e igualdade de oportunidades estabelecidos pelas GN2349-15 e GN2350-15.

17.3. A publicação ocorrerá por meio da plataforma online *Development Business* das Nações Unidas (UNDB online) e no site do Banco, conforme exigido pela Política de Aquisições do BID.

17.4. Incumbirá ao Contratante também divulgar o presente instrumento no sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da [Lei n.º 14.133, de 2021](#), e ao [art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011](#), c/c art. 22 do [Decreto estadual nº 68.155, de 2023](#).

#### 18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO

18.1. Fica eleito o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo para dirimir quaisquer questões que decorrerem deste Termo de Contrato, que não puderem ser resolvidas na esfera administrativa, conforme [art. 92, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021](#).

E assim, por estarem as partes justas e contratadas, foi lavrado o presente instrumento em 01 (uma) via, que, lido e achado conforme pelo Contratado e pelo Contratante, vai por eles assinado para que produza todos os efeitos de Direito, sendo assinado também pelas testemunhas abaixo identificadas.

São Paulo/SP, data da última assinatura eletrônica das partes.

assinado digitalmente  
JOÃO RODRIGUES DA SILVA FILHO

assinado digitalmente  
CAMILO COGO CAVALCANTI

assinado digitalmente  
THIAGO WALTZ ALVES

Subsecretario - Subsecretaria de Governo Digital  
UNIDADE DE GESTÃO DO PROJETO SÃO PAULO MAIS DIGITAL  
**CONTRATANTE**

Diretor Administrativo - Financeiro  
PRODESP  
**CONTRATADA**

Diretor de Relacionamento com Clientes  
PRODESP  
**CONTRATADA**

TESTEMUNHAS:

assinado digitalmente  
**RENATA POFFO DE ALMEIDA BARBOSA**  
Chefe de Divisão de Contratos  
CPF 324.698.958-39

assinado digitalmente  
**DANIELLE DOS REIS QUEIROGA**  
COORDENADORA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS  
CPF 320.107.498-55

## ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. TÍTULO DO COMPONENTE E DO PROJETO

- 1.1. Componente: **1. Serviços Públicos Digitais**
- 1.2. Projeto: **Solução de Hiperautomação.**

### 2. IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATANTE

#### 2.1. Entidade

Secretaria de Gestão e Governo Digital do Estado de São Paulo (SGGD)

#### 2.2. Endereço

Av. Rangel Pestana, 14º e 16º andares - Sé - São Paulo/SP - CEP: 01017-911.

### 3. CONTEXTUALIZAÇÃO

**3.1.** O Projeto de **Hiperautomação**, em implementação na Secretaria de Gestão e Governo Digital do Estado de São Paulo (SGGD), financiado parcialmente com recursos do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), mediante o contrato de empréstimo BID 5579/OC-BR (BR-L1591), que ampara este Projeto tem por objetivo geral a contratação de solução de hiperautomação, composta por:

- 3.1.1. Plataforma como Serviço de hiperautomação – PaaS;**
- 3.1.2. Suporte operacional, administração da plataforma e monitoramento; e**
- 3.1.3. Esteira de serviço de hiperautomação.**

**3.2.** A Secretaria de Gestão e Governo Digital, em julho de 2023, publicou um marco fundamental na jornada da transformação digital do Estado de São Paulo com a promulgação do Decreto Estadual nº 67.799, que combinado com a Deliberação COETIC nº 3, instituíram as Estratégias do Governo Digital do Estado de São Paulo e um conjunto abrangente de ações, diretrizes e medidas relacionadas à tecnologia da informação e comunicação (TIC).

**3.3.** Este Decreto nº 67.799, marca um momento crucial na jornada de transformação digital do Estado de São Paulo. Mais do que direcionar a implementação de medidas pelos órgãos públicos, ele representa um compromisso com a construção de um futuro digital mais acessível, eficiente e próspero para todos os paulistas.

**3.4.** Ele estabelece pilares fundamentais para a construção de uma governança digital robusta e eficaz no Estado, e ao definir princípios claros e estratégias bem estruturadas, cria um norte para o desenvolvimento e a implementação de soluções digitais que impactam diretamente a vida dos cidadãos.

**3.5.** Um dos princípios basilares do decreto é a acessibilidade universal. Através dele, o governo garante que os serviços digitais sejam acessíveis a todos os cidadãos paulistas, independentemente de renda, localização, nível de educação ou habilidade digital. Isso significa que todos terão a oportunidade de se beneficiar das vantagens da era digital, desde o acesso à informação e serviços públicos até a participação ativa na vida cívica.

**3.6.** Outros princípios que norteiam a estratégia digital são:

**3.6.1. Automação:** Simplifica e agiliza os processos, eliminando burocracias desnecessárias e otimizando o tempo dos cidadãos.

**3.6.2. Desburocratização:** Reduz a quantidade de documentos e etapas exigidas para acessar serviços públicos, tornando-os mais fáceis e intuitivos.

**3.6.3. Interoperabilidade:** Garante que os diferentes sistemas e plataformas digitais do governo se comuniquem entre si, permitindo que os cidadãos acessem seus serviços de forma integrada e sem precisar redigitar informações.

**3.6.4. Privacidade e Segurança da informação:** Protege os dados pessoais dos cidadãos, garantindo a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.

**3.6.5. Integridade:** Assegura a confiabilidade e veracidade das informações disponibilizadas digitalmente, combatendo a desinformação e promovendo a transparência.

**3.7.** A priorização destes princípios, oferecem aos cidadãos paulistas acesso a serviços públicos eficientes, eficazes e acessíveis, promovendo cidadania e a participação da sociedade. Com isso a adoção de tecnologias digitais e a otimização dos processos públicos contribuem para a modernização do Estado e para a construção de um governo mais eficiente e transparente.

**3.8.** E para viabilizar o desenvolvimento do Governo Digital, o Estado de São Paulo, por meio da Secretaria de Gestão e Governo Digital, firmou um contrato de empréstimo com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) no valor de US\$ 164.237.344,00. Esse empréstimo (BR-L1591) tem como objetivo financiar parcialmente o projeto de Transformação Digital do Governo do Estado de São Paulo, através do Programa São Paulo Mais Digital.

**3.9.** O valor total do programa é de US\$ 205.296.680,00, dos quais US\$ 41.059.336,00 (20% do total) correspondem à contrapartida de recursos do Tesouro Estadual.

**3.10.** A operação de crédito para o Programa São Paulo Mais Digital foi aprovada na Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo (ALESP) através da Lei Estadual nº 17.386, de 14/07/2021. Essa lei autorizou o financiamento externo do programa até o montante de US\$ 256.576.000,00 (duzentos e cinquenta e seis milhões, quinhentos e setenta e seis mil dólares norte-americanos). A execução do programa ficará a cargo da Secretaria de Gestão e Governo Digital, por meio da Subsecretaria de Serviços ao Cidadão, Tecnologia e Inovação.

**3.11.** A operação também foi aprovada pela Comissão de Financiamentos Externos (COFIEIX) por meio da Resolução nº 23, de 25 de abril de 2022.

**3.12.** Um dos objetivos do componente: **Serviços Públicos Digitais**, é contratar a solução tecnológica especializada em hiperautomação para acelerar a digitalização e hiperautomação de processos, impulsionar a transformação digital e proporcionar melhoria dos serviços públicos prestados pelo Estado de São Paulo.

**3.13.** O que podemos destacar é que nos últimos anos, a transformação digital no estado de São Paulo vem sendo um processo que se acelera, impulsionado pelo avanço das tecnologias digitais e pela necessidade de melhorar a eficiência e a qualidade dos serviços prestados pelo Estado.

**3.14.** Já existe um número significativo de serviços públicos digitalizados, como emissão de carteira de identidade nacional, carteira de motorista, carteira de vacinação, carteira de trabalho, registro e transferência de veículos, entre outros.

**3.15.** A digitalização de processos já trouxe diversos benefícios para os cidadãos, como a redução do tempo de espera para a realização de serviços, a melhoria da qualidade dos serviços prestados e a maior eficiência do governo.

**3.16.** Em virtude do Estado de São Paulo ter uma carta com mais de três mil serviços disponibilizados aos cidadãos, e da necessidade constante de aumentar o acesso aos serviços de forma digital e de melhorar a qualidade dos serviços prestados, o Governo do Estado, através da PRODESP, vem buscando adquirir soluções integradas de Gerenciamento de Serviços de TI - ITSM, Automatização de Processos - RPA e que utilizem uma solução de desenvolvimento *Low-Code/No-Code*.

**3.17.** Importante mencionar que, atualmente, o Estado de São Paulo tem como premissa a melhoria da experiência do usuário, aumento da eficiência operacional e redução de custos.

**3.18.** A essencialidade desses serviços pode ser comprovada com fundamento na EGD - Estratégia de Governo Digital. A contratação da solução trará uma série de benefícios para os cidadãos paulistas:

**3.18.1. Aumento da Capacidade de Atendimento:** Automatizando tarefas manuais e repetitivas, o estado irá aumentar capacidade de atendimento ao cidadão paulista.

**3.18.2. Redução de Custos:** A otimização de processos e a diminuição de erros humanos geram economia significativa para o cidadão durante a jornada de interações com o estado.

**3.18.3. Melhoria da Qualidade:** A automação garante maior precisão, consistência e confiabilidade das interações dos cidadãos com o estado.

**3.18.4. Maior Agilidade:** Os processos se tornam mais rápidos e eficientes, respondendo rapidamente às mudanças e às necessidades do cidadão.

**3.18.5. Tomada de Decisão Baseada em Dados:** A análise de dados em tempo real permite tomar decisões mais assertivas e estratégicas, ajudando o gestor público na melhoria dos serviços prestados.

**3.18.6. Experiência do Cidadão Aprimorada:** A automação de tarefas repetitivas e a otimização dos processos garantem um atendimento mais rápido, eficiente e personalizado aos usuários dos serviços.

**3.18.7. Novos Modelos de Negócio:** A hiperautomação abre portas para a criação de novos produtos, serviços e modelos de negócios inovadores.

#### 4. O PROJETO

**4.1.** Conforme mencionado no tópico 3 - CONTEXTUALIZAÇÃO, a contratação de solução de hiperautomação, composta por: a) **Plataforma como Serviço de hiperautomação – PaaS**; b) **Suporte operacional, administração da plataforma e monitoramento**; e c) **Esteira de serviço de hiperautomação**, representa uma iniciativa de informatização de processos, que busca promover mudança cultural na forma como o governo opera e se relaciona com os cidadãos e prestação de seus serviços.

**4.2.** Desta forma, almeja-se a redução do tempo dos usuários em postos de atendimento, por exemplo, já que com a palma da mão eles poderão realizar serviços de forma digital.

**4.3.** O Projeto visa colocar em prática o que foi definido como princípio na Estratégia de Governo Digital, demonstrando de forma cabal o comprometimento do Governo de São Paulo com a automatização de processos, por intermédio do aprimoramento das práticas e tecnologias.

#### 5. ABRANGÊNCIA DO PROJETO

**5.1.** O projeto abrange diversos setores e níveis de governo e a população. Essa abrangência se reflete tanto na variedade de processos passíveis de hiperautomação quanto nos benefícios que podem ser alcançados na vida do cidadão ao poupar tempo de vida em aparelhos públicos.

**5.2.** Desta forma, a hiperautomação possui abrangência a nível governamental, otimizando processos como análise de documentos, atendimento ao cidadão, gestão de recursos e tomada de decisões, etc..

**5.3.** Além de ser um facilitador da vida dos cidadãos paulistas, agilizando o acesso a serviços públicos, reduzindo a burocracia e melhorando a comunicação com o governo.

**5.4.** A hiperautomação permitirá que sejam executadas tarefas de forma rápida, precisa e segura, minimizando a intervenção humana, através da reanálise documental, melhorando a governança do poder público, pois será possível padronizar e controlar processos, aumentando a melhoria dos serviços públicos como um todo.

#### 6. MARCO NORMATIVO

**6.1.** A contratação e o desenvolvimento da solução deverão observar as seguintes leis e regulamentações:

**6.1.1.** Constituição Federal do Brasil, aprovada em 5 de outubro de 1988.

**6.1.2.** GN-2349-15 - Políticas para aquisição de bens e contratação de obras financiadas pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento BID.

**6.1.3.** Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018: Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);

**6.1.4.** Lei Federal nº 12.965, de 23 de abril de 2014, que estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil (Marco Civil da Internet);

**6.1.5.** Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

**6.1.6.** Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011: Lei de Acesso à Informação (LAI);

**6.1.7.** Lei Estadual nº 10.294, de 20 de abril de 1999, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado;

**6.1.8.** Decreto Estadual nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, que regulamenta a Lei Estadual nº 10.294, de 20 de abril de 1999;

**6.1.9.** Decreto Estadual nº 68.155, de 09 de dezembro de 2023, que regulamenta, em âmbito estadual, a Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações;

**6.1.10.** Decreto nº 67.799, que institui a Estratégia de Governo Digital, da Secretaria de Gestão e Governo Digital do Estado de São Paulo, de 13 de julho de 2023;

**6.1.11.** Deliberação COETIC nº 3, que dispõe sobre o Regimento Interno do Conselho Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação, de 30 de outubro de 2023;

**6.1.12.** Decreto Estadual nº 64.349/2019 - Regulamenta as contratações de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação no Estado de São Paulo; e

**6.1.13.** Decreto nº 68.538, que estabelece o Plano São Paulo na Direção Certa, do Governo do Estado de São Paulo, de 22 de maio de 2024.

**6.1.14.** DECRETO Nº 64.790, DE 13 DE FEVEREIRO DE 2020: Institui a Central de Dados do Estado de São Paulo - CDESP, a Plataforma Única de Acesso - PUA e o Comitê Gestor de Governança de Dados e Informações do Estado de São Paulo, e dá providências correlatas

**6.1.15.** DELIBERAÇÃO NORMATIVA CGGDIESP-1, DE 30 DE DEZEMBRO DE 2021: Institui a POLÍTICA DE GOVERNANÇA DE DADOS E INFORMAÇÕES – PGDI, no âmbito da Administração Pública Estadual, e dá providências correlatas.

**6.1.16.** DELIBERAÇÃO NORMATIVA CGGDIESP-2, DE 30 DE DEZEMBRO DE 2021: Institui a POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS – PDPD no âmbito da Administração Pública Estadual e dá providências correlatas.

## 7. OBJETO

**7.1.** O objeto dessa contratação é o fornecimento de uma solução de hiperautomação, composta por: **Plataforma como Serviço de hiperautomação – PaaS; Suporte operacional, administração da plataforma e monitoramento; e Esteira de serviço de hiperautomação**, conforme as especificações contidas neste Termo de Referência.

**7.2.** A solução tecnológica garantirá que os serviços digitais sejam acessíveis a todos os cidadãos paulistas, independentemente de renda, localização, nível de educação ou habilidade digital. Isso significa que todos terão a oportunidade de se beneficiar das vantagens da era digital, desde o acesso à informação e serviços públicos até a participação ativa na vida cívica.

## 8. COMPONENTES DA SOLUÇÃO

### 8.1. Tabela de itens Lote 1

LOTE 1 – (Plataforma de serviço de hiperautomação – PAAS)	
ITEM	DESCRIÇÃO
1	Plataforma de Hiperautomação
2	Adicional de Licenciamento Básico Anual – Adicional de 100 Usuários
3	Adicional de Licenciamento Básico Anual – Adicional de 200 Usuários
4	Adicional de Licenciamento Básico Anual – Adicional de 300 Usuários
5	Adicional de Licenciamento Básico Anual – Adicional de 500 Usuários
6	Adicional de Licenciamento Avançado Anual – Adicional de 10 Usuários
7	Adicional de Licenciamento Avançado Anual – Adicional de 50 Usuários
8	Adicional de Licenciamento Avançado Anual – Adicional de 100 Usuários
9	Adicional de Licenciamento Avançado Anual – Adicional de 200 Usuários

### 8.2. Tabela de itens Lote 2

LOTE 2 (Serviço de Suporte operacional, Gestão da plataforma e Monitoramento)	
ITEM	DESCRIÇÃO
10	Suporte operacional, Gestão da plataforma e Monitoramento

### 8.3. Tabela de itens Lote 3

LOTE 3 (Esteira de serviço de hiperautomação)	
ITEM	DESCRIÇÃO
11	Analista de requisitos de hiperautomação
12	Gerente de projetos de hiperautomação
13	Arquiteto de soluções em hiperautomação
14	Desenvolvedor de hiperautomação
15	Analista de qualidade de hiperautomação
16	Engenheiro de UX de hiperautomação
17	Gerente sênior de engajamento de hiperautomação
18	Consultor Técnico Sênior de hiperautomação
19	Consultor Técnico de hiperautomação
20	Analista de requisitos geral
21	Gerente de projetos geral
22	UX Designer

## 9. REQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS MÍNIMOS QUE COMPÕE A SOLUÇÃO COMO UM TODO (LOTES 1, 2 e 3)

### 9.1. LOTE 1: Plataforma como Serviço de Hiperautomação

#### 9.1.1. Requisitos Funcionais

9.1.1.1. O item 1 do lote 1, refere-se à Plataforma de Hiperautomação, que deverá ser disponibilizada na modalidade de Plataforma de Serviço – PaaS, e deverá suportar, inicialmente, 300 usuários no perfil avançado e 3500 usuários no perfil básico e permitir o acesso a 250.000 usuários à área de trabalho do servidor, conforme o 9.1.1.2. deste termo. Todos os usuários deverão ter acesso aos módulos necessários para contemplar as funcionalidades descritas neste termo.

9.1.1.2. Os usuários da plataforma serão divididos entre básico e avançado, diferenciando-os conforme a seguinte tabela:

Descrição das funcionalidades dos usuários por perfil		
Funcionalidade	Usuário Básico	Usuário Avançado
Criar solicitação pela plataforma	✓	✓
Editar suas solicitações pela plataforma	✓	✓
Visualizar qualquer solicitação	✓	✓
Aprovar Solicitações	✓	✓

Gerar Relatórios		
Administrar a plataforma		
Realizar desenvolvimento de solicitações		
Editar qualquer solicitação		
Excluir qualquer Solicitação		

**9.1.1.3.** Durante a vigência do contrato há previsão de crescimento do número de usuários da plataforma, em função da particularidade da contratação, conforme elencado no item 15 (esteira de hiperautomação). Com o objetivo de manter o crescimento do uso da plataforma sob demanda, foram incluídos os itens 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 e 9, no lote 1 do item 8.1 e serão adicionados à plataforma conforme o número de usuários ultrapassar as quantidades previstas no Item 1.

**9.1.1.4.** Deverá ser disponibilizado todo o licenciamento necessário para a hiperautomação atendendo as características elencadas pela CONTRATANTE, garantindo o correto funcionamento da plataforma, bem como permitir a troca de dados de forma segura entre seus diversos módulos (Gestão de Atendimento ao Cliente, APP Motor & Mecanismo de Automação, Automação Robótica de Processos (RPA), Centro de Integração, Inteligência de Documentos, Gerenciamento de Serviços).

**9.1.1.5.** Deverá suportar o desenvolvimento de aplicações através de autosserviço em modelo *Low-Code/No-Code* agregados as funcionalidades de gestão do ciclo de vida das aplicações a serem desenvolvidas na plataforma, com o objetivo de trazer simplificação operacional, aumento da agilidade e redução de custos.

**9.1.1.6.** Deverá conter ambientes de desenvolvimento, homologação e produção, além de recursos de modelagem e execução de fluxo de processos, com baixa ou nenhuma codificação, além da automatização dos fluxos das aplicações, de forma nativa na plataforma.

**9.1.1.7.** A CONTRATADA deverá fornecer treinamento oficial do fabricante da plataforma, com certificação oficial, de todos os módulos utilizados na solução, em até 180 (cento e oitenta) dias após a assinatura do contrato, para 10 pessoas a serem indicadas pela CONTRATANTE.

**9.1.1.8.** A solução deverá ser ofertada na modalidade Plataforma como Serviço - PaaS, em nuvem.

**9.1.1.9.** Os Data Centers que hospedam a solução deverão estar localizados exclusivamente em território nacional, sem qualquer replicação de dados no exterior.

**9.1.1.10.** A solução deverá ter plataforma única, de mesmo fabricante, integrada de forma nativa entre seus fluxos e módulos, contemplando todos os requisitos técnicos aqui solicitados (sem a necessidade de desenvolvimento e ou de qualquer integração entre outras ferramentas), permitindo relacionar serviços, processos e metodologias de TIC e de Negócio.

**9.1.1.11.** Deverá possuir ferramenta de geração customizada de painéis e relatórios.

**9.1.1.12.** Deverá possuir um portal para gestão do desenvolvimento colaborativo de aplicativos *Low-Code/No-Code*, com controle de pipelines e deployments pelas áreas de negócio, com perfis específicos de acesso.

**9.1.1.13.** Deverá permitir que sejam criados processos, fluxos de trabalho, um único ambiente de forma *Low-Code/No-Code* para automatizar ações, tarefas, notificações e operações de registro sem codificação.

**9.1.1.14.** Deverá permitir associar usuários finais a grupos específicos, linhas de negócios etc., e adaptar o conteúdo apresentado, informações e opções de autoatendimento de acordo com assinaturas baseadas em regras para funções ou grupos.

**9.1.1.15.** Deverá possuir gerenciador de Processos de Negócios (BPM) permitindo Modelar, documentar e otimizar os fluxos de trabalho, garantindo a padronização e a eficiência dos processos.

**9.1.1.16.** Deverá possuir soluções de Inteligência artificial – IA para processamento de documentos, tomada de decisões automatizadas, personalização de serviços de acordo com as necessidades individuais, entre outros.

**9.1.1.17.** Deverá possuir funcionalidade de Inteligência Artificial, Machine Learning para automaticamente assinalar quem irá atender, categorizar e priorizar automaticamente. Essa inteligência deve aprender baseada nos dados históricos.

**9.1.1.18.** Deverá possuir um conjunto de ferramentas e recursos que permita a integração dos sistemas e bases de dados legados do Estado.

**9.1.1.19.** Deverá permitir a integração com, no mínimo, as seguintes fontes de dados: XML, CSV, Web Services SOAP, Web Services Rest e Bancos de Dados relacionais através de ODBC e JDBC.

**9.1.1.20.** Deverá possuir Chatbot inteligente e assistente virtual para tirar dúvidas e abrir solicitações de problemas.

**9.1.1.21.** Deverá consolidar vários recursos de automação em um único ambiente para que os proprietários e desenvolvedores de processos possam construir e visualizar processos de negócios a partir de uma única interface.

**9.1.1.22.** Deverá fornecer orquestração centralizada para implantar, monitorar, gerenciar, medir e verificar a conformidade de robôs para automação (RPA). Permitir criar dois tipos de automações usando robôs e executá-los com o de modo autônomo (Unattended) ou Automação assistida (Attended Robot).

**9.1.1.23.** Deverá permitir a modularização de robôs criados previamente na solução, para a integração/utilização desses robôs em fluxos de trabalhos maiores.

**9.1.1.24.** Deverá permitir o acesso de, no mínimo, 250.000 servidores à área de trabalho.

## **9.1.2. Requisitos Técnicos**

### **9.1.2.1. Low-Code**

**9.1.2.1.1.** Possibilitar a localização de soluções para os problemas;

**9.1.2.1.2.** Registrar solicitações de serviço através de um catálogo de serviços, conforme permissões pré-estabelecidas;

**9.1.2.1.3.** Associar usuários finais a grupos específicos, linhas de negócios etc., e adaptar o conteúdo apresentado, informações e opções de autoatendimento de acordo com assinaturas baseadas em regras para funções ou grupos;

**9.1.2.1.4.** Permitir acesso a todas as funcionalidades e recursos de gerenciamento e utilização disponíveis para o usuário final;

**9.1.2.1.5.** Permitir que áreas de inserção de conteúdos sejam criadas e organizadas de acordo com a necessidade;

**9.1.2.1.6.** Possuir funcionalidade de Inteligência Artificial, Machine Learning para automaticamente assinalar quem irá atender, categorizar e priorizar automaticamente;

**9.1.2.1.7.** Permitir o envio de alertas por e-mail, SMS, Microsoft Teams e WhatsApp;

**9.1.2.1.8.** Permitir automatizar tarefas redundantes para o cliente, por meio do Chatbot;

**9.1.2.1.9.** Permitir rastreabilidade completa do fluxo do chamado que está sendo tratado por diversas equipes de serviço;

**9.1.2.1.10.** Deve ter incorporada ferramentas de comunicação e colaboração dos atendedores com os usuários e clientes, tais como, bate-papo (chat), as quais deverão estar disponíveis em todas as plataformas de execução da aplicação;

**9.1.2.1.11.** deve permitir um recurso de rastreamento de solicitação visual (por exemplo, breadcrumbs, linha do tempo, Chevron process flow, etc.);

**9.1.2.1.12.** Deve ser possível aos atendentes transferir solicitações para outras equipes / times de serviço;

**9.1.2.1.13.** O aplicativo móvel deve ser disponível, de forma gratuita, para as plataformas iOS e Android;

**9.1.2.1.14.** Deve prover um mecanismo de desenvolvimento de formulários, painéis e relatórios básicos ou avançados, de forma gráfica, por meio de recursos de arrastar e soltar (drag and drop), para a inclusão dos campos escolhidos e separadores. Esta funcionalidade deverá ser do tipo WYSIWYG (What You See Is What You Get), ou seja, deverá permitir a visualização do resultado final durante o desenvolvimento do mesmo;

**9.1.2.1.15.** Permitir o desenvolvimento de painéis de controle (dashboards) capazes de apresentar relatórios e gráficos operacionais e gerenciais em tempo real, e de acordo com o papel do usuário;

**9.1.2.1.16.** Deve ter uma camada de colaboração avançada para suportar as comunicações da equipe;

**9.1.2.1.17.** Devem os painéis de controle ter capacidade de navegação (drill down) até o nível do registro de atendimento;

**9.1.2.1.18.** Deve prover recursos para explorar tendências, padrões, anomalias e correlações em dados, permitindo, ao usuário, realizar análises complexas (Slice and dice), reorganizar dinamicamente (pivot), filtrar, fazer análises detalhadas (drill-down) e representar graficamente os dados, em tempo real;

**9.1.2.1.19.** Devem prover recursos que permitam o cálculo e exibição do tempo de resolução de diferentes alvos SLA - tempo de resposta e tempo de solução - e exibição de informações resumidas sobre a quebra do SLA em incidentes, problemas, mudanças e serviços;

**9.1.2.1.20.** Permitir a geração de relatórios com base em qualquer combinação dos atributos (campos) contidos no âmbito da infraestrutura de dados;

**9.1.2.1.21.** Permitir a produção de relatórios customizados avançados, integradamente a outros processos ITSM;

**9.1.2.1.22.** Permitir a geração de relatórios, no mínimo, nos seguintes formatos: Adobe Reader® (PDF), Comma-separated values (CSV), Microsoft Office e HTML;

**9.1.2.1.23.** Permitir a integração com, no mínimo, as seguintes fontes de dados: XML, CSV, Web Services SOAP, Web Services Rest e Bancos de Dados relacionais através de ODBC e JDBC;

**9.1.2.1.24.** Deve ser possível criar relatórios gerenciais específicos para uma ou mais unidades de negócios ou grupos de usuários;

**9.1.2.1.25.** Permitir a distribuição automatizada de relatórios diretamente por e-mail para destinatários únicos ou listas de distribuição;

**9.1.2.1.26.** Deve prover a emissão de relatórios comparativos entre os níveis de serviço acordados e os níveis de serviço efetivamente realizados;

**9.1.2.1.27.** Deve prover a emissão de gráficos gerenciais consolidados por período, contendo os KPIs;

**9.1.2.1.28.** Deve prover recursos para o Gerenciamento dos SLAs, contemplando um Dashboard para aferição dos objetivos de níveis de serviço, e;

**9.1.2.1.29.** Permitir a geração, no mínimo, de relatórios tais como os listados a seguir: Relatório de serviços registrados no Catálogo de Serviços, com indicadores de número de serviços em transição, em produção e total.

**9.1.2.1.30.** Deverá incorporar a criação e personalização de aplicações por meio de uma interface intuitiva e acessível, sem a necessidade de codificação avançada. A ferramenta deve oferecer funcionalidades de arrastar e soltar (drag-and-drop) que possibilitem aos usuários montar fluxos de trabalho, formulários e interfaces gráficas de forma visual, simplificando o processo de desenvolvimento.

**9.1.2.1.31.** Deverá incluir componentes pré-configurados e personalizáveis, que acelerem a construção de soluções, permitindo que tanto desenvolvedores quanto usuários com menor conhecimento técnico possam criar aplicações eficazes e alinhadas com as necessidades da organização.

### **9.1.2.2. SPM**

**9.1.2.2.1** Permitir o registro do plano estratégico da Contratante, seus Objetivos e Metas (OKRs) para um determinado período de planejamento;

**9.1.2.2.2.** Permitir o registro do plano tático/estratégico das divisões da Contratante (unidades de negócios, departamentos, linhas de produtos, cadeias de valor, produtos, "squads", equipes, e outras formas de subdivisão da organização), seus Objetivos e Metas, de forma relacionada ao plano estratégico da Organização, para um determinado período de planejamento;

**9.1.2.2.3.** Permitir a atualização automática do progresso obtido com os Objetivos e Metas de nível superior a partir do progresso dos Objetivos e Metas das diferentes subdivisões da Organização ("roll-up" de resultados);

**9.1.2.2.4.** Permitir monitorar o andamento dos planos estratégicos com base em medições de indicadores relacionados às metas organizacionais;

**9.1.2.2.5.** Permitir o registro de medições das metas/resultados-chave (KRs) de forma manual (cerimônia de check-in) ou automatizada (através de busca de indicadores pré-calculados, benefícios de projetos ou outras fontes, internas ou externas);

**9.1.2.2.6.** Permitir o controle de Metas pontuais e Metas cumulativas;

- 9.1.2.2.7. Permitir a organização de um Backlog de Iniciativas e Programas Estratégicos de alto nível relacionados ao Plano Estratégico;
- 9.1.2.2.8. Permitir a priorização do Backlog de Iniciativas e Programas Estratégicos;
- 9.1.2.2.9. Permitir a criação de um Roadmap Estratégico com as Iniciativas e programas estratégicos priorizados, distribuídos ao longo do tempo em um período de planejamento específico;
- 9.1.2.2.10. Permitir a decomposição/vinculação das Iniciativas e Programas Estratégicos com itens de planejamento/itens de trabalho como Demandas, Projetos e Épicos, e;
- 9.1.2.2.11. Permitir a vinculação de itens de planejamento/itens de trabalho como Demandas, Projetos e Épicos com Objetivos e/ou Metas, mantendo toda a rastreabilidade dos itens desde o planejamento de alto nível até sua execução e entrega de resultados.

## 9.2. LOTE 2: Suporte operacional e Gestão da plataforma

### 9.2.1. Requisitos Funcionais

- 9.2.1.1. Emissão de relatórios de justificativas e aprovações internas;
- 9.2.1.2. Controles de vigência dos licenciamentos;
- 9.2.1.3. Renovações e disponibilidade do licenciamento contratado junto ao fornecedor;
- 9.2.1.4. Gestão de novas demandas com o fornecedor;
- 9.2.1.5. Gestão de Fornecedores;
- 9.2.1.6. Suporte *on site* aos aplicativos, sistemas e ferramentas instalados nos ambientes tecnológicos da Prodesp;
- 9.2.1.7. Realização de download, instalação, configuração, ajustes e manutenção das ferramentas e componentes tecnológicos utilizados nos aplicativos e sistemas;
- 9.2.1.8. Suporte à migração de ambientes e montagem de infraestrutura para instalação, configuração, parametrização, integração e testes dos sistemas desenvolvidos;
- 9.2.1.9. Suporte a aplicações desenvolvidas em “nuvens”; e
- 9.2.1.10. Resolução de problemas relacionados aos produtos, componentes, aplicativos, sistemas desenvolvidos e pós-implantação.
- 9.2.1.11. Monitoramento Ativo da Plataforma de Hiperautomação, dos serviços desenvolvidos pela esteira de hiperautomação e dos serviços estruturantes para o perfeito funcionamento da automação, em regime presencial, 24 horas por dia, 7 dias da semana em todos os dias do ano(7x24x365), por ferramenta licenciada, na dependência da CONTRATADA.
- 9.2.1.12. Serão consideradas as definições presentes no item 17 como níveis esperados de qualidade de prestação de serviço e as respectivas adequações de pagamento para os itens do Lote 2.

## 9.3. LOTE 3: Esteira de hiperautomação

### 9.3.1. Requisitos Funcionais

- 9.3.1.1. A esteira de hiperautomação deverá ser precificada do item 11 ao 22, utilizando-se a unidade homem/mês cuja estimativa está prevista no item 18.
- 9.3.1.2. A implementação dos projetos deverá ser executada através do conceito de esteira de Hiperautomação, na qual cada etapa da metodologia deverá prever entregáveis e possibilitando a avaliação e medição do avanço das iniciativas, conforme abaixo:

#### 9.3.1.2.1. Definição de Escopo e Objetivos (Iniciação):

- 9.3.1.2.1.1. Estabelecer os objetivos estratégicos da hiperautomação;
- 9.3.1.2.1.2. Identificar os processos-chave a serem automatizados;
- 9.3.1.2.1.3. Definir os indicadores de sucesso (*KPIs*) para medir o impacto da iniciativa; e
- 9.3.1.2.1.4. Criar o Plano de Gerenciamento do Projeto.

#### 9.3.1.2.2. Análise e Descoberta (Planejamento - *As-Is*):

- 9.3.1.2.2.1. Coletar dados sobre os processos existentes, incluindo fluxos de trabalho, tarefas manuais e pontos de falha;
- 9.3.1.2.2.2. Mapear os processos e identificar oportunidades de automação com RPA, IA e ML;
- 9.3.1.2.2.3. Analisar os dados para identificar padrões, gargalos e oportunidades de otimização;
- 9.3.1.2.2.4. Mapear a infraestrutura atual, sistemas e integrações;
- 9.3.1.2.2.5. Mapear obrigações jurídicas com o processo atual; e
- 9.3.1.2.2.6. Desenhar o *As-Is* do processo.

#### 9.3.1.2.3. Desenho e Arquitetura (Planejamento - *To-Be*):

- 9.3.1.2.3.1. Projetar a solução de hiperautomação, incluindo a arquitetura tecnológica, os componentes de software e os fluxos de trabalho automatizados;
- 9.3.1.2.3.2. Definir os requisitos técnicos e funcionais da solução;
- 9.3.1.2.3.3. Selecionar as ferramentas e tecnologias adequadas para implementar a solução;

- 9.3.1.2.3.4. Mapear as integrações necessárias (APIs);
- 9.3.1.2.3.5. Mapear a necessidade de acordos para consumo de informações externas;
- 9.3.1.2.3.6. Mapear necessidade de Retaguarda Digital;
- 9.3.1.2.3.7. Criar relatório com as alterações jurídicas necessárias para produção do novo processo;
- 9.3.1.2.3.8. Criar caderno de testes e submeter a aprovação da equipe técnica da CONTRATANTE; e
- 9.3.1.2.3.9. Desenhar o *To-Be* do processo.

**9.3.1.2.4. Desenvolvimento e Implementação (Execução):**

- 9.3.1.2.4.1. Desenvolver e implementar os componentes da solução de hiperautomação;
- 9.3.1.2.4.2. Criar APIs e incluir no integrador de APIs oficial do Estado de São Paulo;
- 9.3.1.2.4.3. Integrar a solução com os sistemas e ferramentas existentes; e
- 9.3.1.2.4.4. Testar a solução para garantir que ela atenda aos requisitos e funcione conforme o esperado.

**9.3.1.2.5. Testes e Validação (Execução):**

- 9.3.1.2.5.1. Executar o caderno de testes aprovado para verificar a funcionalidade, o desempenho, a segurança e a escalabilidade da solução;
- 9.3.1.2.5.2. Obter feedback dos usuários e *stakeholders*; e
- 9.3.1.2.5.3. Validar se a solução atende aos objetivos estratégicos e *KPIs* definidos na fase de Definição de Escopo e Objetivos.

**9.3.1.2.6. Implantação e Adoção (Produção):**

- 9.3.1.2.6.1. Implementar a solução em produção e treinar os usuários para utilizá-la e retaguarda para suporte operacional do processo;
- 9.3.1.2.6.2. Monitorar o desempenho da solução e fazer ajustes conforme necessário; e
- 9.3.1.2.6.3. Gerenciar a mudança e garantir a adoção da solução pela organização.

**9.3.1.2.7. Governança e Melhoria Contínua (Monitoramento):**

- 9.3.1.2.7.1. Estabelecer um modelo de governança para gerenciar a solução de hiperautomação a longo prazo;
- 9.3.1.2.7.2. Monitorar o *ROI* da solução e medir o impacto nos *KPIs*; e
- 9.3.1.2.7.3. Identificar oportunidades para aprimorar continuamente a solução e otimizar os processos.

**9.3.1.2.8. Evolução e Inovação (Monitoramento):**

- 9.3.1.2.8.1. Acompanhar as tendências emergentes em hiperautomação e tecnologias relacionadas;
- 9.3.1.2.8.2. Explorar novas oportunidades para aplicar a hiperautomação em outros processos da organização; e
- 9.3.1.2.8.3. Investir em pesquisa e desenvolvimento para inovar e aprimorar continuamente a solução de hiperautomação.

**9.3.2. Requisitos Técnico**

9.3.2.1. O Perfil necessário para os profissionais que executarão os serviços da solução deverão estar de acordo com a tabela abaixo:

LOTE 3 (Serviço técnico especializado)			
ITEM	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	REQUISITOS
11	Analista de negócio de hiperautomação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempenha o papel de ligação entre as partes interessadas e os objetivos organizacionais, compreendendo a análise e design de políticas, operações e processos que permitam à organização cumprir sua missão;</li> <li>• Atua como um consultor interno, responsável por investigar os sistemas de negócios e seus processos com o objetivo de propor melhorias e soluções;</li> <li>• Estuda a viabilidade técnica das mudanças solicitadas pelo cliente, considerando a legislação;</li> <li>• Propõe alternativas para elaboração de novos sistemas, planos de informatização e/ou manutenção/modernização dos sistemas existentes;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiência mínima comprovada de 5 anos em projetos de automação ou hiperautomação.</li> <li>- Conhecimento de plataformas de RPA.</li> <li>- Conhecimento em metodologias Ágeis e PMP.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompanha a evolução dos entregáveis propostos e contratados pelo cliente, informando-o sobre o andamento das solicitações;</li> <li>• Sugere, se necessário, correções de forma que as entregas ocorram conforme acordado com o cliente;</li> <li>• Elabora relatórios técnico/analíticos;</li> <li>• Realiza contatos telefônicos e pessoais com clientes.</li> </ul>	
12	Gerente de projetos de hiperautomação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir escopo</li> <li>• Planejar recursos</li> <li>• Elaborar cronograma</li> <li>• Estimar custos</li> <li>• Gerenciar equipe, partes interessadas e cronograma</li> <li>• Gerenciar riscos</li> <li>• Gerenciar comunicação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiência mínima comprovada de 5 anos em projetos de automação ou hiperautomação.</li> <li>- Conhecimento de plataformas de RPA.</li> <li>- Experiência em liderança de equipes multidisciplinares.</li> <li>- Conhecimento em metodologias Ágeis e PMP.</li> </ul>
13	Arquiteto de soluções em hiperautomação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Define a arquitetura das aplicações;</li> <li>• Avalia, projeta, delimita e integra componentes e suas funcionalidades;</li> <li>• Analisa alternativas de solução para projetos Internet/Intranet/Extranet e em redes corporativas;</li> <li>• Elabora relatórios técnicos e modela classes de negócio;</li> <li>• Gerencia repositório de componentes objetivando reutilização;</li> <li>• Orienta e implementa processo de desenvolvimento adequado à tecnologia selecionada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiência mínima comprovada de 10 anos como arquiteto de soluções em desenvolvimento de software.</li> <li>- Experiência em projetos de automação ou hiperautomação.</li> <li>- Conhecimento de plataformas de RPA.</li> <li>- Conhecimento em ferramentas Low-Code/No-Code.</li> <li>- Conhecimento em metodologias Ágeis e PMP.</li> </ul>
14	Desenvolvedor de hiperautomação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cabe ao Desenvolvedor, tomando por base os documentos gerados pela equipe de requisitos, análise de sistemas e arquitetura: programar, codificar e desenvolver, testar, implantar e documentar projetos de sistemas de informática, além de executar serviços de manutenção nos programas já desenvolvidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiência mínima comprovada de 5 anos em desenvolvimento de software.</li> <li>- Experiência em desenvolvimento de software utilizando ferramentas Low-Code/No-Code.</li> <li>- Conhecimento em metodologias ágeis e PMP.</li> </ul>
15	Analista de qualidade de hiperautomação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolvimento e Implementação de Procedimentos de Qualidade</li> <li>• Inspecionar e testar desempenho de produtos</li> <li>• Controlar processos de produção</li> <li>• Fazer auditorias internas e externas para</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiência mínima comprovada de 5 anos em teste e qualidade de software.</li> <li>- Experiência na utilização de ferramentas de testes de software.</li> <li>- Conhecimento em metodologias Ágeis e PMP.</li> </ul>
16	Engenheiro de UX de hiperautomação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fazer entrevistas com o cliente</li> <li>• Fazer pesquisas qualitativas e quantitativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiência mínima comprovada de 5 anos em construção de protótipos e design de sistemas.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criar personas baseadas em dados</li> <li>• Mapear jornadas do usuário</li> <li>• Desenvolver Wireframes e protótipos</li> <li>• Definir interações entre usuários e produtos</li> <li>• Coletar feedbacks dos usuários e stakeholders</li> <li>• Documentar descobertas de pesquisas e insights de usuários</li> </ul> <p>Manter e desenvolver guias de estilo e padrões de design.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiência na utilização de ferramentas de mercado para construção de protótipos de sistema.</li> <li>- Conhecimento em metodologias Ágeis e PMP.</li> </ul>
17	Gerente sênior de engajamento de hiperautomação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerir o relacionamento com o cliente</li> <li>• Apoiar na coordenação das equipes</li> <li>• Engajar os stakeholders</li> <li>• Alocar recursos</li> <li>• Facilitar a comunicação</li> <li>• Gerenciar expectativas</li> <li>• Acompanhar métricas e KPIs</li> <li>• Gerenciar solicitações de mudanças</li> <li>• Mediar conflitos e propor soluções</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiência mínima comprovada de 05 anos em gerenciamento de projetos.</li> <li>- Experiência em gerenciamento de projetos de hiperautomação.</li> <li>- Experiência em gerenciamento e liderança de equipes multidisciplinares.</li> <li>- Conhecimento em metodologias Ágeis e PMP.</li> </ul>
18	Consultor Técnico Sênior de hiperautomação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisar requisitos</li> <li>• Desenhar soluções técnicas e criar diagramas de arquitetura</li> <li>• Configurar módulos</li> <li>• Criar scripts</li> <li>• Fazer integração com outras ferramentas</li> <li>• Implantar soluções</li> <li>• Identificar e corrigir problemas</li> <li>• Fornecer treinamento</li> <li>• Dar suporte técnico</li> <li>• Revisar e otimizar processos</li> <li>• Implementar controles de segurança e realizar auditorias</li> </ul>	<p>Experiência mínima comprovada de 05 anos.</p> <p>Experiência em:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementação de módulos</li> <li>- Customização de formulários, fluxos de trabalho, relatórios e painéis utilizando JavaScript, HTML e CSS.</li> <li>- Integração com outras ferramentas e sistemas corporativos através de APIs REST e SOAP.</li> <li>- Gerenciamento e manutenção de instâncias, incluindo upgrades, patches e correções de bugs.</li> <li>- Treinamento e suporte técnico para usuários finais e administradores da plataforma.</li> <li>- Desenvolvimento de scripts de automação para melhorar a eficiência e reduzir o tempo de resposta.</li> </ul>
19	Consultor Técnico de hiperautomação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisar requisitos</li> <li>• Desenhar soluções técnicas e criar diagramas de arquitetura</li> <li>• Configurar módulos</li> <li>• Criar scripts</li> <li>• Fazer integração com outras ferramentas</li> <li>• Implantar soluções</li> <li>• Identificar e corrigir problemas</li> <li>• Dar suporte técnico</li> </ul>	<p>Experiência mínima comprovada de 05 anos.</p> <p>Experiência em:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementação de módulos</li> <li>- Customização de formulários, fluxos de trabalho, relatórios e painéis utilizando JavaScript, HTML e CSS.</li> <li>- Integração com outras ferramentas e sistemas corporativos através de APIs REST e SOAP.</li> <li>- Gerenciamento e manutenção de instâncias,</li> </ul>

			<p>incluindo upgrades, patches e correções de bugs.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Treinamento e suporte técnico para usuários finais e administradores da plataforma.</li> <li>- Desenvolvimento de scripts de automação para melhorar a eficiência e reduzir o tempo de resposta.</li> </ul>
20	Analista de requisitos geral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atua no mapeamento dos requisitos, realiza o levantamento e detalha os requisitos e especificações de projetos de sistemas de informática;</li> <li>• Desenvolve soluções para processos e implanta projetos de sistemas de informática, compreendendo as etapas de levantamento de dados, análise e detalhamento de alternativas de solução, modelagem de banco de dados;</li> <li>• Prepara a documentação técnica de especificação de requisitos de software, treinamento do usuário, implantação e manutenção;</li> <li>• Elabora relatórios técnico/analíticos.</li> </ul>	<p>Experiência mínima comprovada de 5 anos.</p> <p>O nível do analista deverá ser indicado conforme complexidade do projeto.</p>
21	Gerente de projetos geral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir escopo</li> <li>• Planejar recursos</li> <li>• Elaborar cronograma</li> <li>• Estimar custos</li> <li>• Gerenciar equipe, partes interessadas e cronograma</li> <li>• Gerenciar riscos</li> <li>• Gerenciar comunicação</li> </ul>	<p>Experiência mínima de 5 anos.</p> <p>O nível do analista deverá ser indicado conforme complexidade do projeto.</p>
22	UX Designer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fazer entrevistas com o cliente</li> <li>• Fazer pesquisas qualitativas e quantitativas</li> <li>• Criar personas baseadas em dados</li> <li>• Mapear jornadas do usuário</li> <li>• Desenvolver Wireframes e protótipos</li> <li>• Definir interações entre usuários e produtos</li> <li>• Coletar feedbacks dos usuários e stakeholders</li> <li>• Documentar descobertas de pesquisas e insights de usuários</li> <li>• Manter e desenvolver guias de estilo e padrões de design.</li> </ul>	<p>Experiência mínima de 5 anos.</p> <p>O nível do analista deverá ser indicado conforme complexidade do projeto.</p>

## 10. ENTREGAS PREVISTAS

**10.1.** Plataforma de hiperautomação em modelo PaaS em nuvem, integrando um único modelo de dados contendo uma estrutura tecnológica segura baseada em tarefas, com ferramenta de RPA, BPM e com ferramentas de desenvolvimento *Low-code/No-Code*.

**10.2.** Serviço de Suporte operacional, Gestão da plataforma e Monitoramento.

**10.3.** Esteira de serviço de hiperautomação.

**11. IMPLANTAÇÃO DO PROJETO**

**11.1.** Após a assinatura do contrato deverá ser realizada em até 05 (cinco) dias úteis a reunião inicial com a CONTRATADA.

**11.2.** A Reunião Inicial tem como o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato e Termo de Referência, informar a previsão das necessidades e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

**11.3.** A CONTRATADA deverá cumprir os eventos descritos na tabela a seguir, respeitando os prazos máximos estabelecidos, os quais poderão ser antecipados sempre que as circunstâncias assim o permitam. Os tempos considerados na tabela a seguir são contados em dias úteis.

Evento	Descrição do Evento	Prazo
1	Assinatura do contrato	-
2	Reunião Inicial	Até 05 (cinco) dias após a assinatura do contrato
3	Disponibilização da solução e início dos serviços	Até 10 (dez) dias após a emissão da Ordem de Serviço
4	Ativação da solução	Até 30 (trinta) dias após a disponibilização dos Serviços.

**11.4.** A CONTRATADA deverá informar e providenciar local de acesso e/ou ferramenta para gerenciamento, controle e suporte à implantação para as licenças de software utilizadas na execução do serviço.

**12. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

**12.1.** A CONTRATANTE, por intermédio do Gestor do Contrato, convocará a CONTRATADA, imediatamente após a assinatura do contrato, para reunião de alinhamento de entendimentos e expectativas, ora denominada reunião inicial, com o objetivo de:

**12.1.1.** Alinhar a forma de comunicação entre as partes, que deverá ocorrer preferencialmente entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA;

**12.1.2.** Definir as providências necessárias para inserção da CONTRATADA no ambiente de prestação dos serviços;

**12.1.3.** Definir as providências de implantação dos serviços;

**12.1.4.** Alinhar entendimento quanto aos modelos de execução e de gestão do contrato.

**13. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO**

**13.1.** São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, os seguintes:

**13.1.1.** Ordem de Serviço;

**13.1.2.** Ata de Reunião;

**13.1.3.** Ofício;

**13.1.4.** Canal de abertura de chamados; e

**13.1.5.** E-mails.

**13.2.** A CONTRATADA deve comunicar a CONTRATANTE, por escrito e em tempo hábil, quaisquer anormalidades que impeçam a execução parcial ou total do objeto licitado, prestando todos os esclarecimentos necessários.

**14. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

**14.1.** São papéis desempenhados na gestão do contrato proveniente deste Termo de Referência.

Responsável/Função	Atribuições
Gestor do Contrato	Servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente.  <u>Atribuições</u>  <ul style="list-style-type: none"> <li>● Encaminhar a Ordem de Serviço e informar desvios de qualidade quando necessário;</li> <li>● Monitorar a execução do contrato; e</li> <li>● Autorizar a emissão/pagamento de notas fiscais.</li> </ul>
Fiscal do contrato	Servidor da CONTRATANTE com conhecimentos de fiscalização de contratos de TI.

	<p><u>Atribuições</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorar e fiscalizar tecnicamente o contrato;</li> <li>• Acompanhar a execução das Ordens de Serviço;</li> <li>• Apoiar o Gestor do contrato quanto às questões técnicas contratuais;</li> </ul> <p>Acompanhar implantação da solução, atestar o funcionamento da solução, e, no caso de falhas ou dúvidas, acionar o suporte técnico contratado junto com a solução para garantir manutenção e operacionalidade (Lote 2).</p>
--	---

## 15. METODOLOGIA DA ESTEIRA DE HIPERAUTOMAÇÃO

15.1. Os serviços de hiperautomação deverão ser executados atendendo todas as premissas abaixo elencadas:

### 15.1.1. Definição clara do processo:

15.1.1.1. O processo a ser automatizado deve ser claramente definido, com etapas sequenciais e objetivos bem estabelecidos.

15.1.1.2. É importante identificar os pontos de início e término do processo, bem como as entradas e saídas necessárias.

### 15.1.2. Identificação das partes envolvidas:

15.1.2.1. As partes envolvidas no processo, como usuários, sistemas e departamentos, devem ser identificadas e mapeadas.

15.1.2.2. As funções e responsabilidades de cada participante no processo devem ser claramente definidas.

### 15.1.3. Condições e regras de decisão:

15.1.3.1. As condições e regras de decisão que determinarão o fluxo do processo devem ser estabelecidas.

15.1.3.2. Isso pode incluir critérios de aprovação, roteamento de tarefas e tratamento de exceções.

### 15.1.4. Ações a serem executadas:

15.1.4.1. As ações que serão executadas em cada etapa do processo devem ser claramente definidas.

15.1.4.2. Isso pode incluir tarefas manuais, atualizações de registros, envio de notificações e integração com sistemas externos.

### 15.1.5. Gerenciamento de erros e exceções:

15.1.5.1. Mecanismos para lidar com erros e exceções inesperadas devem ser implementados.

15.1.5.2. Isso pode incluir notificações de alerta, redefinição de etapas e mecanismos de recuperação.

### 15.1.6. Monitoramento e registro:

15.1.6.1. O processo deve ser monitorado para garantir sua execução eficiente e identificar gargalos ou pontos de falha.

15.1.6.2. Registros detalhados das execuções do processo devem ser mantidos para fins de auditoria e análise.

### 15.1.7. Segurança e controle de acesso:

15.1.7.1. Medidas de segurança adequadas devem ser implementadas para controlar o acesso ao processo e às suas informações.

15.1.7.2. Isso pode incluir permissões de usuário, criptografia de dados e auditoria de acesso.

### 15.1.8. Documentação completa:

15.1.8.1. A documentação completa do processo, incluindo os requisitos, o design do modelo de execução e os procedimentos operacionais, deve ser mantida.

15.1.8.2. Isso facilita a compreensão, o uso e a manutenção do processo por todos os envolvidos.

## 16. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

16.1. A CONTRATANTE emitirá o termo de aceite para os serviços executados, após a constatação de sua implantação/realização considerando às especificações técnicas e os Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

16.2. O prazo máximo para emissão do Termo de Aceite do serviço é de 15 dias, a contar da data de implantação/realização do serviço. Caso o serviço apresente problemas ou não atenda às especificações técnicas, o prazo de aceite será reiniciado após a solução dos problemas detectados.

16.3. O prazo máximo para a CONTRATADA solucionar os problemas reportados é de 15 dias a contar do comunicado da CONTRATANTE.

## 17. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

17.1. Para as aberturas de chamados e respostas aos problemas e incidentes, a CONTRATADA deverá cumprir com os tempos a seguir:

Nível	Criticidade	Descrição	Tempo para Resposta e Solução a partir do acionamento
Severidade 1	Crítico	<p>O uso do sistema é interrompido ou tão severamente afetado que não possibilita continuidade no trabalho. A perda do serviço é total. Trata-se de emergência, a operação é essencial para o negócio e produtividade futura. O ambiente apresenta pelo menos uma das seguintes situações:</p> <p>Dados corrompidos;</p> <p>Uma função crítica documentada não está disponível;</p> <p>O sistema trava indefinidamente, causando demoras inaceitáveis ou indefinidas para recursos ou respostas;</p> <p>O sistema falha repetidamente após tentativas de reinicialização.</p> <p>A <b>CONTRATANTE</b> aloca um contato durante este período, seja no local ou por telefone, para auxiliar na coleta de dados, testes e aplicação de correções.</p>	04 horas – Horário comercial
Severidade 2	Importante	<p>A perda do serviço é significativa, funcionalidades importantes não estão disponíveis, a operação continua de forma limitada e precária. A produção opera de acordo com as especificações sem que exista solução temporária para o problema ou ainda, a <b>CONTRATANTE</b> não consegue prosseguir com a instalação de qualquer produto contratado, impedindo-o de disponibilizá-lo aos usuários.</p>	08 horas - Horário comercial
Severidade 3	Menor	<p>A perda do serviço é pequena, o problema gera inconvenientes que podem exigir uma solução alternativa para restaurar a funcionalidade</p>	1 dia útil
Severidade 4	Leve	<p>Não há impacto na operação e perda de serviço. O resultado não impede o funcionamento do sistema</p>	02 dias úteis

**17.2.** A CONTRATADA pode apresentar uma solução de contorno para o restabelecimento da solução, até que possa apresentar a solução definitiva.

**17.3.** A CONTRATADA enviará esforços contínuos para solucionar as Solicitações de Serviços (SRs - Services Request) de Severidades 1 e 2.

**17.4.** A CONTRATADA iniciará escalonamento interno para os SRs de Severidade 1 e Severidade 2 de acordo com as Respostas às Solicitações de Serviços.

**17.5.** A CONTRATADA priorizará o reparo de defeitos dos softwares utilizados nos serviços durante a resolução dos chamados.

#### **17.6. Disponibilidade do Ambiente**

**17.6.1.** A instância será processada em nuvem com disponibilidade dos serviços e aplicações de, no mínimo, 99,90%.

**17.6.2.** Este ambiente é monitorado em regime de trabalho 24x7x365 e caso ocorra indisponibilidade completa do ambiente (instância reservada à CONTRATANTE), a retomada dos serviços não superará o equivalente a 0,10% do tempo em operação no mês (equivalente a 43,2 minutos/mês).

### 17.7. Gestão De Incidentes Não Relacionados À Disponibilidade De Ambiente

**17.7.1.** A abertura de chamados pode ser realizada em regime de 24x7x365, sendo que o tempo de resposta e segue os prazos máximos relacionados na tabela abaixo (tempo para resposta e soluções a partir do acionamento, severidade e prazos), considerando-se aplicar à incidentes relacionados às parametrizações da plataforma.

**17.7.2.** Para fins desta contratação considera-se Nível Mínimo de Serviços – NMS, a definição em termos tangíveis e objetivamente observáveis, dos níveis esperados de qualidade de prestação de serviço e as respectivas adequações de pagamento.

NMS	Incidência sobre	Nível Mínimo de Serviço (NMS)	Fórmula para Determinação do Impacto por não cumprimento do NMS	Penalidade
Atraso no prazo de implantação da solução	Valor da OS	Cumprir o prazo de entrega constante na OS	Dias úteis de atraso na entrega do Serviço	1% (um por cento) para cada dia útil de atraso na entrega, limitado a 10% (dez por cento) do valor da OS
Atraso na Solução a partir do acionamento do chamado de Severidade 1(Crítico)	Valor unitário do Serviço	Prazo de solução em até 4 (quatro) horas - horário comercial	Números de horas de atraso para solução do chamado	0,2% (dois décimos por cento) por hora de indisponibilidade, limitado a 5% (cinco por cento) do valor do serviço
Atraso na Solução a partir do acionamento do chamado de Severidade 1(Importante)	Valor unitário do Serviço	Prazo de solução em até 8 (oito) - horário comercial	Números de horas de atraso para solução do chamado	0,2% (dois décimos por cento) por hora de indisponibilidade, limitado a 2% (dois por cento) do valor do serviço
Atraso na Solução a partir do acionamento do chamado de Severidade 1(Menor)	Valor unitário do Serviço	Prazo de solução em até 1 (um) - dia útil	Números de horas de atraso para solução do chamado	0,1% (um décimo por cento) por hora de indisponibilidade, limitado a 2% (dois por cento) do valor do serviço
Atraso na Solução a partir do acionamento do chamado de Severidade 1(Leve)	Valor unitário do Serviço	Prazo de solução em até 2 (dois) - dias úteis	Números de horas de atraso para solução do chamado	0,1% (um décimo por cento) por hora de indisponibilidade, limitado a 1% (um por cento) do valor do serviço

### 18. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO PREVISTO DAS ENTREGAS;

**18.1.** As tabelas abaixo, descrevem a estimativa da composição esperada para a solução de hiperautomação, a fim de compor o cronograma físico-financeiro.

CUSTOS DO PROJETO - PRIMEIRO ANO															
ID	Qtd	LOTE 1 - Plataforma de hiperautomação - Paas	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6	Mês 7	Mês 8	Mês 9	Mês 10	Mês 11	Mês 12	TOTAL
1	1	Plataforma de hiperautomação	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2		Licenciamento Básico Anual - Adicional de 100 usuários	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3		Licenciamento Básico Anual - Adicional de 200 usuários	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4		Licenciamento Básico Anual - Adicional de 300 usuários	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
5		Licenciamento Básico Anual - Adicional de 500 usuários	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
6		Licenciamento Avançado Anual - Adicional de 10 usuários	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	1	Licenciamento Avançado Anual - Adicional de 50 usuários	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8		Licenciamento Avançado Anual - Adicional de 100 usuários	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
9		Licenciamento Avançado Anual - Adicional de 200 usuários	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
		Subtotal	1	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	6
ID	Qtd	LOTE 2 - Suporte Operacional e Gestão da Plataforma	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6	Mês 7	Mês 8	Mês 9	Mês 10	Mês 11	Mês 12	TOTAL
10	1	Suporte operacional e Gestão plataforma	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		Subtotal	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ID	Qtd	LOTE 3 - Suporte Técnico Especializado	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6	Mês 7	Mês 8	Mês 9	Mês 10	Mês 11	Mês 12	TOTAL
11															
12	168	Analista de requisitos de hiperautomação	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3192
13	168	Gerente de projetos de hiperautomação	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3528
14	168	Arquiteto de soluções em hiperautomação	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3360
15	168	Desenvolvedor de hiperautomação	8	8	8	8	12	12	12	12	12	12	12	12	21904
16	168	Analista de qualidade de hiperautomação	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3360
17	168	Engenheiro de UX de hiperautomação	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2016
18	168	Gerente sênior de engajamento de hiperautomação	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2016
19	168	Consultor Técnico Sênior de hiperautomação	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2016
20	168	Consultor Técnico de hiperautomação	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2016
21	168	Analista de requisitos geral	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6048
22	168	Gerente de projetos geral	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6048
23	168	UX Designer	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6048
		Subtotal	25	25	25	28	32	33	33	33	33	0	0	0	61352
CUSTOS DO PROJETO - SEGUNDO ANO															
ID	Qtd	LOTE 1 - Plataforma de hiperautomação - Paas	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6	Mês 7	Mês 8	Mês 9	Mês 10	Mês 11	Mês 12	TOTAL
1	1	Plataforma de hiperautomação	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2		Licenciamento Básico Anual - Adicional de 100 usuários	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3		Licenciamento Básico Anual - Adicional de 200 usuários	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
4		Licenciamento Básico Anual - Adicional de 300 usuários	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
5		Licenciamento Básico Anual - Adicional de 500 usuários	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
6		Licenciamento Avançado Anual - Adicional de 10 usuários	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	1	Licenciamento Avançado Anual - Adicional de 50 usuários	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8		Licenciamento Avançado Anual - Adicional de 100 usuários	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
9		Licenciamento Avançado Anual - Adicional de 200 usuários	0	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	4
		Subtotal	1	2	0	4	0	2	0	0	3	0	0	0	12
ID	Qtd	LOTE 2 - Suporte Operacional e Gestão da Plataforma	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6	Mês 7	Mês 8	Mês 9	Mês 10	Mês 11	Mês 12	TOTAL
10	1	Suporte operacional e Gestão plataforma	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		Subtotal	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ID	Qtd	LOTE 3 - Suporte Técnico Especializado	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6	Mês 7	Mês 8	Mês 9	Mês 10	Mês 11	Mês 12	TOTAL
11															
12	168	Analista de requisitos de hiperautomação	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4032
13	168	Gerente de projetos de hiperautomação	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6048
14	168	Arquiteto de soluções em hiperautomação	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6048
15	168	Desenvolvedor de hiperautomação	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	30240
16	168	Analista de qualidade de hiperautomação	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6048
17	168	Engenheiro de UX de hiperautomação	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4032
18	168	Gerente sênior de engajamento de hiperautomação	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4032
19	168	Consultor Técnico Sênior de hiperautomação	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6048
20	168	Consultor Técnico de hiperautomação	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4032
21	168	Analista de requisitos geral	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10080
22	168	Gerente de projetos geral	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10080
23	168	UX Designer	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10080
		Subtotal	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	100800

**FORMA DE CONTRATAÇÃO**

18.2. A contratação do objeto pretendido será realizada através do método Contratação Direta, fundamentado no item 3.7 da GN 2349-1, de acordo com o Memorando de Entendimento do Contrato de Empréstimo nº 5579/OC-BR.

18.3. A contratação da Prodesp além de possuir o respaldo legal, conforme texto reproduzido acima, tem respaldo técnico, visto que ela é responsável pela sustentação técnica de todos os sistemas estruturantes do Estado de São Paulo. Além do mais a Prodesp possui experiência na implantação de solução de hiperautomação de serviços públicos.

18.4. Por fim é importante ressaltar que a contratação da Prodesp está em consonância com a Estratégia de Governo Digital instituída pelo Decreto nº 67.799/2023, que no art. 7º e parágrafo único, que assim estabelece:

*“Artigo 7º - A Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - PRODESP tem por atribuição prestar, na forma de seu estatuto social, os serviços de tecnologia da informação e comunicação necessários ao Sistema Estadual de Tecnologia da Informação - SETIC, de que trata o Decreto nº 64.601, de 22 de novembro de 2019, e à execução da Estratégia de Governo Digital e dos Planos Diretores de Tecnologia da Informação e Comunicação previstos neste decreto.*

*Parágrafo único - Cabe aos órgãos e entidades priorizar a contratação da PRODESP para prestação dos serviços de que trata o "caput" deste artigo, observadas as normas legais e regulamentares aplicáveis à espécie.”*

**19. ESTIMATIVA DE CUSTO DA CONTRATAÇÃO**

**19.1.** A estimativa do custo total da contratação foi elaborada com base no detalhamento do escopo realizado entre a equipe técnica da CONTRATANTE e equipes técnicas e comerciais da Prodesp.

**19.2.** O valor estimado para a pretensa contratação é de R\$ 147.239.291,63 (cento e quarenta e sete milhões duzentos e trinta e nove mil duzentos e noventa e um reais e sessenta e três centavos).

## 20. CONDIÇÕES COMERCIAIS E DE PAGAMENTO

**20.1.** O pagamento do licenciamento referente a Plataforma de hiperautomação ocorrerá na modalidade “up-front”, a partir da ativação das licenças e disponibilização da plataforma, após emissão da nota fiscal/fatura e após a devida atestação pela CONTRATANTE (Lote 1).

**20.2.** O pagamento dos serviços relacionados ao suporte da solução, monitoramento, serviços técnicos e da esteira de serviço de hiperautomação ocorrerá mensalmente, após emissão da nota fiscal/fatura e após a devida atestação pela CONTRATANTE (Lotes 2 e 3).

## 21. VIGÊNCIA

**21.1.** O Contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses podendo ser prorrogado, de acordo com os termos previstos nas Políticas de Aquisições do BID, até a vigência do Contrato de Empréstimo nº 5579/OC-BR.

## ANEXO II – ESPECIFICAÇÕES DE SERVIÇOS E PREÇOS: ESP E0250001 e E0250002

### A) ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS E PREÇOS - ESP N.º E0250001

Este documento, a partir de sua assinatura, fará parte integrante do Contrato de Prestação de Serviços **PD025001**, firmado com a **SECRETARIA DE GESTÃO E GOVERNO DIGITAL - SGGD**.

#### 1. OBJETO

Implantação da Solução de Hiperautomação financiada parcialmente com recursos do Banco Interamericano de Desenvolvimento - BID.

#### 2. ESCOPO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Para viabilizar o desenvolvimento do Governo Digital, o Estado de São Paulo, por meio da SGGD, firmou um contrato de empréstimo com o BID e esse empréstimo tem como objetivo financiar parcialmente o projeto de Transformação Digital do Governo do Estado de São Paulo, através do Programa São Paulo Mais Digital.

Em virtude do Estado de São Paulo ter mais de três mil serviços disponibilizados aos cidadãos, e da necessidade constante de aumentar o acesso aos serviços de forma digital e de melhorar a qualidade dos serviços prestados, o Governo do Estado, através da Prodesp, busca disponibilizar uma solução de hiperautomação para promover uma mudança cultural na forma como o governo opera e se relaciona com os cidadãos e prestação de seus serviços.

Esta implementação dos projetos será executada através do conceito de esteira de Hiperautomação, na qual cada etapa da metodologia será por entregáveis que possibilitem a avaliação e medição do avanço das iniciativas, conforme os seguintes itens:

##### 1. Definição de Escopo e objetivos (Iniciação):

- Estabelecer os objetivos estratégicos da hiperautomação;
- Identificar os processos-chave a serem automatizados;
- Definir os indicadores de sucesso (KPIs) para medir o impacto da iniciativa; e
- Criar o Plano de Gerenciamento do Projeto.

##### 2. Análise e Descoberta (Planejamento - As-Is)

- Coletar dados sobre os processos existentes, incluindo fluxos de trabalho, tarefas manuais e pontos de falha;
- Mapear os processos e identificar oportunidades de automação com RPA, IA e ML;
- Analisar os dados para identificar padrões, gargalos e oportunidades de otimização;
- Mapear a infraestrutura atual, sistemas e integrações;
- Mapear obrigações jurídicas com o processo atual;
- Desenhar o As-Is do processo.

##### 3. Desenho e Arquitetura (Planejamento - To-Be)

- Projetar a solução de hiperautomação, incluindo a arquitetura tecnológica, os componentes de software e os fluxos de trabalho automatizados;
- Definir os requisitos técnicos e funcionais da solução;
- Selecionar as ferramentas e tecnologias adequadas para implementar a solução;
- Mapear as integrações necessárias (APIs);
- Mapear a necessidade de acordos para consumo de informações externas;
- Mapear necessidade de Retaguarda Digital;
- Criar relatório com as alterações jurídicas necessárias para produção do novo processo;
- Criar caderno de testes e submeter a aprovação da equipe técnica da SGGD;
- Desenhar o To-Be do processo.

#### 4. Desenvolvimento e Implementação (Execução)

- Desenvolver e implementar os componentes da solução de hiperautomação;
- Criar APIs e incluir no integrador de APIs oficial do Estado de São Paulo;
- Integrar a solução com os sistemas e ferramentas existentes;
- Testar a solução para garantir que ela atenda aos requisitos e funcione conforme o esperado.

#### 5. Testes e validação (Execução)

- Executar o caderno de testes aprovado para verificar a funcionalidade, o desempenho, a segurança e a escalabilidade da solução;
- Obter feedback dos usuários e stakeholders;
- Validar se a solução atende aos objetivos estratégicos e KPIs definidos na fase de Definição de Escopo e Objetivos.

#### 6. Implantação e Adoção (Produção)

- Implementar a solução em produção e treinar os usuários para utilizá-la e retaguarda para suporte operacional do processo;
- Monitorar o desempenho da solução e fazer ajustes conforme necessário;
- Gerenciar a mudança e garantir a adoção da solução pela organização.

#### 7. Governança e Melhoria Contínua (Monitoramento)

- Estabelecer um modelo de governança para gerenciar a solução de hiperautomação a longo prazo;
- Monitorar o ROI da solução e medir o impacto nos KPIs;
- Identificar oportunidades para aprimorar continuamente a solução e otimizar os processos.

#### 8. Evolução e Inovação (Monitoramento)

- Acompanhar as tendências emergentes em hiperautomação e tecnologias relacionadas;
- Explorar novas oportunidades para aplicar a hiperautomação em outros processos da organização; e
- Investir em pesquisa e desenvolvimento para inovar e aprimorar continuamente a solução de hiperautomação.

#### 9. Medição do serviço

A medição dos serviços será realizada de acordo com as demandas/iniciativas devidamente formalizadas através de Requisição de Serviço, de acordo com a necessidade da SGGD, e as entregas acordadas durante a vigência do contrato ou do serviço efetivamente implantado e disponível para o ambiente de produção.

- A camada de serviços é cobrada de acordo com a quantidade apurada mensalmente de USH – Unidade de Serviços de Hiperautomação, considerando as etapas concluídas e finalizadas com o devido aceite formal pela SGGD;
- Etapas iniciadas em concordância com a SGGD e não finalizadas por determinação da própria SGGD antes de sua conclusão deverão ser remuneradas como se concluídas fossem, porém sem a continuidade da iniciativa;
- USH é uma unidade de mensuração de esforço, desenvolvida pela Prodesp, para a execução do serviço de hiperautomação. Essa unidade de medida é aplicável por não ser possível a mensuração previa do esforço, em virtude dos processos terem variadas complexidades;
- Representa um pool de especialistas (arquitetos, analista de requisitos, analistas de projeto, analistas de negócio, desenvolvedores, analistas de testes e analistas de produto, entre outros que se fizerem necessários) que serão responsáveis pela operação e desenvolvimento dos serviços na plataforma de hiperautomação, sendo acionados conforme a etapa do processo e sua complexidade;
- A quantidade de USH necessárias para o projeto é calculada de forma estimada por esteira e sua medição será conforme consumo mensal;
- A previsão estimada de USH para dois anos do projeto da SGGD é estabelecida da seguinte forma:

o Primeiro ano: 5.361,00 (cinco mil, trezentos e sessenta e um) USHs por mês, totalizando 64.332,00 (sessenta e quatro mil, trezentos e trinta e dois) USHs;

o Segundo ano: 8.030,00 (oito mil e trinta) USHs por mês, totalizando 96.360,00 (noventa e seis mil, trezentos e sessenta) USHs.

#### 10. Critérios de aceitação

A SGGD emitirá o Termo de Aceite para os serviços executados, após a constatação de sua implantação/realização considerando às especificações técnicas e os Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos conforme o item "2.11. Níveis Mínimos de Serviços".

O prazo máximo para emissão do Termo de Aceite do serviço é de 15 (quinze) dias, a contar da data de implantação/realização do serviço. Caso o serviço apresente problemas ou não atenda às especificações técnicas, o prazo de aceite será reiniciado após a solução dos problemas detectados.

O prazo máximo para a Prodesp solucionar os problemas reportados é de 15 (quinze) dias a contar do comunicado da SGGD.

#### 11. Níveis mínimos de serviços

Para as aberturas de chamados e respostas aos problemas e incidentes, a Contratada cumprirá com os tempos a seguir:

NÍVEL	CRITICIDADE	DESCRIÇÃO	TEMPO PARA RESPOSTA E SOLUÇÃO A PARTIR DO ACIONAMENTO
Severidade 1	Crítico	<p>O uso do sistema é interrompido ou tão severamente afetado que não possibilita continuidade no trabalho. A perda do serviço é total. Trata-se de emergência, a operação é essencial para o negócio e produtividade futura. O ambiente apresenta pelo menos uma das seguintes situações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Dados corrompidos;</li> <li>· Uma função crítica documentada não está disponível;</li> <li>· O sistema trava indefinidamente, causando demoras inaceitáveis ou indefinidas para recursos ou respostas;</li> <li>· O sistema falha repetidamente após tentativas de reinicialização.</li> </ul> <p>A SGGD alocará um contato durante este período, seja no local ou por telefone, para auxiliar na coleta de dados, testes e aplicação de correções.</p>	04 horas – Horário comercial
Severidade 2	Importante	<p>A perda do serviço é significativa, funcionalidades importantes não estão disponíveis, a operação continua de forma limitada e precária. A produção opera de acordo com as especificações sem que exista solução temporária para o problema ou, ainda, a SGGD não consegue prosseguir com a instalação de qualquer produto contratado, impedindo-o de disponibilizá-lo aos usuários.</p>	08 horas - Horário comercial
Severidade 3	Menor	<p>A perda do serviço é pequena, o problema gera inconvenientes que podem exigir uma solução alternativa para restaurar a funcionalidade</p>	1 dia útil

Severidade 4	Leve	Não há impacto na operação e perda de serviço. O resultado não impede o funcionamento do sistema	02 dias úteis
--------------	------	--	---------------

A Contratada pode apresentar uma solução de contorno para o restabelecimento da solução, até que possa apresentar a solução definitiva.

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

A Contratada iniciará escalonamento interno para os SRs de Severidade 1 e Severidade 2 de acordo com as Respostas às Solicitações de Serviços.

A Contratada priorizará o reparo de defeitos dos softwares utilizados nos serviços durante a resolução dos chamados.

## 12. Gestão de incidentes não relacionados à disponibilidade de ambiente

A abertura de chamados pode ser realizada em regime de 24x7x365, sendo que o tempo de resposta e segue os prazos máximos relacionados na tabela abaixo (tempo para resposta e soluções a partir do acionamento, severidade e prazos), considerando-se aplicar aos incidentes relacionados às parametrizações da plataforma.

Para fins desta contratação, considera-se Nível Mínimo de Serviços – NMS, a definição em termos tangíveis e objetivamente observáveis dos níveis esperados de qualidade de prestação de serviço e as respectivas adequações de pagamento.

NMS	INCIDE SOBRE	NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS)	FÓRMULA PARA DETERMINAÇÃO DO IMPACTO POR NÃO CUMPRIMENTO DO NMS	PENALIDADE
Atraso no prazo de implantação da solução	Valor da OS	Cumprir o prazo de entrega constante na OS	Dias úteis de atraso na entrega do Serviço	1% (um por cento) para cada dia útil de atraso na entrega, limitado a 10% (dez por cento) do valor da OS
Atraso na Solução a partir do acionamento do chamado de Severidade 1(Crítico)	Valor Unitário Do Serviço	Prazo de solução em até 4 (quatro) horas - horário comercial	Números de horas de atraso para solução do chamado	0,2% (dois décimos por cento) por hora de indisponibilidade, limitado a 5% (cinco por cento) do valor do serviço
Atraso na Solução a partir do acionamento do chamado de Severidade 1(Importante)	Valor Unitário Do Serviço	Prazo de solução em até 8 (oito) - horário comercial	Números de horas de atraso para solução do chamado	0,2% (dois décimos por cento) por hora de indisponibilidade, limitado a 2% (dois por cento) do valor do serviço
Atraso na Solução a partir do acionamento do chamado de Severidade 1(Menor)	Valor Unitário Do Serviço	Prazo de solução em até 1 (um) – dia útil	Números de horas de atraso para solução do chamado	0,1% (um décimo por cento) por hora de indisponibilidade, limitado a 2% (dois por cento) do valor do serviço
Atraso na Solução a partir do acionamento do chamado de Severidade 1(Leve)	Valor Unitário Do Serviço	Prazo de solução em até 2 (dois) – dias úteis	Números de horas de atraso para solução do chamado	0,1% (um décimo por cento) por hora de indisponibilidade, limitado a 1% (um por cento) do valor do serviço

## 13. Itens fora do escopo

- Serviços de consultoria para configurações e/ou melhorias de implantação de funcionalidades de produtos não suportados, software ou ferramentas personalizadas, aplicativos de terceiros contemplados nesta proposta ou integrações;
- Implantação de serviços e configurações necessárias nas ferramentas terceiras ao projeto ou sistemas de interface;
- Serviços de manutenção evolutiva, adaptativa e corretiva fora do período de garantia.

## 3. PRAZOS

O cronograma para a execução dos trabalhos previstos nesta ESP será estabelecido de comum acordo entre as partes.

As datas do cronograma serão ajustadas de acordo com a data do início do projeto.

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO	
ATIVIDADE	PRAZO
Esteira de hiperautomação para a SGGD	24 meses

#### 4. DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES

Além das obrigações constantes da cláusula "OBRIGAÇÕES DAS PARTES" do Contrato a que se vincula esta ESP ficam definidas as enunciadas a seguir:

##### 4.1. DA CONTRATADA

- 4.1.1. Comunicar imediatamente à CONTRATANTE qualquer evento relativo aos serviços definidos nesta ESP;
- 4.1.2. Designar as pessoas responsáveis como interlocutores, autorizados para o relacionamento com a CONTRATANTE;
- 4.1.3. Participar juntamente com o pessoal da CONTRATANTE de reuniões periódicas de acompanhamento e avaliação das atividades previstas nesta ESP;
- 4.1.4. Apresentar uma solução de contorno para o restabelecimento da solução, até que possa apresentar a solução definitiva;
- 4.1.5. Envidará esforços contínuos para solucionar as Solicitações de Serviços (SRs - *Services Request*) de Severidades 1 e 2;
- 4.1.6. Iniciar escalonamento interno para os SRs de Severidade 1 e Severidade 2 de acordo com as Respostas às Solicitações de Serviços;
- 4.1.7. Priorizar o reparo de defeitos dos softwares utilizados nos serviços durante a resolução dos chamados.

##### 4.2. DA CONTRATANTE

- 4.2.1. Assegurar a comunicação imediata à CONTRATADA de quaisquer projetos ou eventos que possam afetar os serviços definidos nesta ESP;
- 4.2.2. Assegurar a participação da CONTRATADA em quaisquer projetos visando à reestruturação ou criação de rotinas, alteração de procedimentos ou de documentos que possam afetar os sistemas aplicativos desenvolvidos ou mantidos, conforme o objeto desta ESP;
- 4.2.3. Tomar decisões que afetam o cronograma do projeto, a fim de não prejudicar o andamento deste. O procedimento de escalação e resolução de pendências será estabelecido e acordado durante a fase de preparação do projeto de implantação. Esse procedimento definirá um nível de serviço em termos de prazos para que as pendências do ponto de vista da gerência do projeto sejam resolvidas em tempo hábil.

#### 5. PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O preço para a execução dos serviços constantes desta ESP é estimado em **R\$ 80.402.242,20** (oitenta milhões, quatrocentos e dois mil, duzentos e quarenta e dois reais e vinte centavos) tendo como data base de referência o mês de **Novembro/2024** e será reajustado de acordo com as condições estabelecidas no contrato a que se vincula.

DENOMINAÇÃO DOS SERVIÇOS	UNIDADE DE MEDIDA	QTD PREVISTA		VALOR UNITÁRIO	QTDE MESES	VALOR PREVISTO		
		USH MÊS	USH TOTAL			ÚNICA	MENSAL	TOTAL
<b>5.1. Solução de Hiperautomação</b>		<b>13391</b>	<b>160692</b>					
5.1.1. Consumo do Serviço de Hiperautomação - USH (1º Ano)	USH	5361	64332	R\$ 500,35	12	R\$ -	R\$ 2.682.376,35	R\$ 32.188.516,20
5.1.2. Consumo do Serviço de Hiperautomação - USH (2º Ano)	USH	8030	96360	R\$ 500,35	12	R\$ -	R\$ 4.017.810,50	R\$ 48.213.726,00
<b>TOTAL</b>								<b>R\$ 80.402.242,20</b>

Os subitens 5.1.1, 5.1.2: serão faturados mensalmente de acordo com a quantidade apurada no fim de cada mês.

CONTRATANTE terá o prazo de até 03 (três) dias úteis para atestar a execução dos serviços autorizar a emissão da nota fiscal/faturamento. Na hipótese de discordância das medições apresentadas, a CONTRATANTE deverá, dentro do mesmo prazo, indicar à CONTRATADA o objeto da divergência para reavaliação. Caso a CONTRATANTE não apresente manifestação dentro do prazo fixado, será considerado como aceita a execução dos serviços e a emissão da nota fiscal/fatura ocorrer conforme os termos.

DO DESCONTO COMERCIAL INCONDICIONAL (valor do item abaixo da tabela):

A Prodesp, como empresa pública e parceira estratégica da administração estadual, possui compromisso com a modernização e a melhoria dos serviços digitais oferecidos ao cidadão paulista e aos órgãos governamentais. A proposta para a Secretaria de Gestão e Governo Digital, que inclui o projeto SP+Digital, representa uma oportunidade única para a Prodesp consolidar seu papel como protagonista na transformação digital do Estado.

1. Relevância Estratégica do Projeto SP+Digital

O projeto SP+Digital será um marco na trajetória de transformação digital do Estado de São Paulo, integrando e ampliando os canais de atendimento e serviços digitais disponíveis aos cidadãos. Essa iniciativa coloca a Prodesp numa posição de destaque, sendo uma catalisadora da digitalização dos serviços públicos, elevando o patamar de atendimento e otimizando processos em benefício de toda a administração pública. O sucesso do SP+Digital fortalecerá o papel da Prodesp como referência em soluções tecnológicas para o governo.

## 2. Fortalecimento do Relacionamento com o Cliente e Alinhamento com os Objetivos de Governo

Oferecer o desconto comercial sobre o valor unitário estabelecido pela Tabela de Preços de Insumos de Informática - 2024 é uma estratégia de fortalecimento de longo prazo do relacionamento da Prodesp com a Secretaria de Gestão e Governo Digital, o que é fundamental para assegurar o sucesso do projeto e a continuidade das parcerias futuras. Esse relacionamento é crucial para que a Prodesp possa contribuir de maneira mais integrada e responsiva aos objetivos da Secretaria e demais órgãos governamentais. O desconto demonstra o comprometimento da Prodesp em investir no sucesso do projeto, compartilhando parte dos custos e contribuindo diretamente para o alcance dos objetivos governamentais de digitalização e acessibilidade.

## 3. Investimento no Posicionamento da Prodesp como Provedora de Inovação e Soluções de Tecnologia para o Governo

A concessão do desconto se justifica também pelo impacto que o projeto SP+Digital terá no posicionamento estratégico da Prodesp frente ao governo e ao mercado. Com um projeto de tal relevância, a Prodesp fortalecerá sua imagem como referência em tecnologia e inovação pública, o que pode abrir novas oportunidades de negócios, tanto dentro do setor público como em parcerias interinstitucionais e projetos de cooperação.

## 4. Comprometimento com Resultados e Garantia de Qualidade

Ao viabilizar economicamente o projeto através do desconto comercial, a Prodesp está alinhada com o propósito de garantir a entrega de alta qualidade, com prazos e objetivos bem definidos, assegurando que os órgãos governamentais possam usufruir dos benefícios do projeto de forma mais acessível.

## Conclusão

Assim, a Prodesp acredita que a concessão do desconto comercial à Secretaria de Gestão e Governo

Digital é uma medida estratégica e fundamentada no compromisso com a transformação digital do Estado, no fortalecimento das parcerias de longo prazo e no avanço da Prodesp como líder em inovação e prestação de serviços de tecnologia para o setor público.

## 6.VIGÊNCIA DO DOCUMENTO

A ESP terá vigência de **24 (vinte e quatro)** meses a partir da data da assinatura do Contrato.

## 7. VALIDADE DOS PREÇOS

Os preços constantes desta ESP são válidos por **120** (cento e vinte) dias após a data de sua emissão.

## 8.DEFINIÇÃO DE PROPRIEDADE

Todos os sistemas e/ou programas de processamento de dados e seus aplicativos, implantados ou desenvolvidos pela CONTRATADA para a CONTRATANTE em decorrência dos serviços objeto do presente contrato, são de propriedade da CONTRATADA, ficando, no entanto, assegurado à CONTRATANTE o direito de uso desses sistemas.

## 9. CONTATO NA PRODESP

Os contatos relativos ao objeto constante desta ESP deverão ser feitos com:

### ÁREA DE NEGÓCIOS

Nome : Selma Berezutchi Aftim

Endereço: Rua Agueda Gonçalves, 240 - 2º Andar – Lado Par - Jardim Pedro Gonçalves – Taboão da Serra – SP

Telefone : (11)2868-3124

E-mail : [saftim@sp.gov.br](mailto:saftim@sp.gov.br)

### ÁREA RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

Nome : Marcelo Flavio Alonso

Endereço: Rua Agueda Gonçalves, 240 - 2º Andar - Lado Ímpar - Jardim Pedro Gonçalves - Taboão da Serra - SP.

Telefone : (11) 98285-6045

E-mail : [marcelo.alonso@sp.gobv.br](mailto:marcelo.alonso@sp.gobv.br)

## B) ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS E PREÇOS - ESP N.º E0250002

### ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS E PREÇOS - ESP N.º E0250002

Este documento, a partir de sua assinatura, fará parte integrante do Contrato de Prestação de Serviços **PD025001**, firmado com a **SECRETARIA DE GESTÃO E GOVERNO DIGITAL - SGGD**.

## 1. OBJETO

Disponibilização de Plataforma como Serviço - PaaS *Middleware* para implantação da Solução de Hiperautomação financiada parcialmente com recursos do Banco Interamericano de Desenvolvimento - BID.

## 2. ESCOPO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Estão previstos os seguintes serviços para a implantação da solução:

- Gestão e Suporte Operacional;
- PaaS *Middleware*.

**2.1. Serviços de Gestão e Suporte Operacional**

Estão contemplados:

- Emissão de relatórios de justificativas e aprovações internas;
- Controles de vigência dos licenciamentos;
- Renovações e disponibilidade do licenciamento contratado junto ao fornecedor;
- Gestão de novas demandas com o fornecedor;
- Gestão de Fornecedores;
- Suporte on site aos aplicativos, sistemas e ferramentas instalados nos ambientes tecnológicos da Prodesp;
- Realização de download, instalação, configuração, ajustes e manutenção das ferramentas e componentes tecnológicos utilizados nos aplicativos e sistemas;
- Suporte à migração de ambientes e montagem de infraestrutura para instalação, configuração, parametrização, integração e testes dos sistemas desenvolvidos;
- Suporte a aplicações desenvolvidas em “nuvens”;
- Resolução de problemas relacionados aos produtos, componentes, aplicativos, sistemas desenvolvidos e pós-implantação.

**2.2. Plataforma como Serviço – PaaS *Middleware***

Este serviço disponibiliza todo o licenciamento necessário para a hiperautomação dos serviços elencados pela SGGD, garantindo o correto funcionamento da plataforma, bem como a troca de dados de forma segura entre seus diversos módulos.

O PaaS *Middleware* está previsto para suportar o desenvolvimento de aplicações através de autosserviço em modelo *No/Low-Code* agregadas das funcionalidades de gestão do ciclo de vida das aplicações a serem desenvolvidas na plataforma, com o objetivo de trazer simplificação operacional, aumento da agilidade e redução de custos.

Compreender todos os ambientes, além do acesso aos recursos de modelagem e execução de fluxo de processos, com baixa ou nenhuma codificação, além da automatização dos fluxos das aplicações, de forma nativa na plataforma.

Por tratar de uma plataforma única, trabalha com um único modelo de dados, uma única arquitetura com ferramentas poderosas como Inteligência Artificial, *Machine Learning*, Análise Preditiva, Aplicativo *Mobile* Nativo, criação de fluxos de trabalho no-code e low-code.

A plataforma está dimensionada para suportar:

- 200 usuários solucionadores / resolvedores: usuários que tratam as requisições do cidadão (usuários *fulfiller* CSM – Gestão de Atendimento ao Cliente);
- 100 usuários *App Engine Enterprise / fulfiller* : usuário que tem acesso para ler e escrever registros em tabelas personalizadas, mesmo que não tenha criado esses registros;
- 10.000 usuários com perfil de consulta/ *stakeholders*: usuários que visualizam a requisição/aprovam alguma parte do processo (*Business Stakeholder*).

Os usuários *stakeholders* terão como atributos criar, editar e visualizar seus próprios pedidos, bem como aprovar solicitações, visualizar quaisquer registros e detalhar relatórios.

Os usuários *fulfillers* terão direitos de administração, desenvolvedor ou uso completo. Isso inclui criar, editar ou excluir qualquer registro no sistema. Sem limitação, um usuário *fulfiller* é qualquer 'usuário' que executa qualquer função, além da função usuário de stakeholder de negócios ou função do usuário solicitante. Os diferentes tipos são os diferentes tipos de ferramentas que acessam.

**2.3. Níveis mínimos de Serviço**

Disponibilidade

A instância será processada em nuvem com disponibilidade dos serviços e aplicações de, no mínimo, 99,90%.

Gestão de Incidentes

Para aberturas de chamados e respostas aos problemas e incidentes, a Plataforma possui a seguinte tabela de tipos de severidade e prazos.

Severidade	Tempo para Resposta e Solução a partir do acionamento
Severidade 1 (Crítico)	04 horas - horário comercial
Severidade 2 (Importante)	08 horas - horário comercial
Severidade 3 (Menor)	01 dia útil
Severidade 4 (Leve)	02 dias úteis

Severidade 1 – Problema severo / Sistema em Produção Parado

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

- Dados corrompidos; 3/21

- Uma função crítica documentada não está disponível;
- O sistema trava indefinidamente, causando demoras inaceitáveis ou indefinidas para recursos ou respostas;
- O sistema falha repetidamente após tentativas de reinicialização;
- A Contratada alocará um contato durante este período, seja no local ou por telefone, para auxiliar na coleta de dados, testes e aplicação de correções.

**Severidade 2 – Problema Grave**

A perda do serviço é significativa, funcionalidades importantes não estão disponíveis, a operação continua de forma limitada e precária. A produção opera de acordo com as especificações sem que

exista solução temporária para o problema ou ainda, a PRODESP não consegue prosseguir com a instalação de qualquer produto contratado, impedindo-o de disponibilizá-lo aos usuários.

**Severidade 3 – Problema Leve**

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

**Severidade 4 – Consultas técnicas, solicitações de informações, melhorias ou esclarecimentos da documentação relativa ao software**

Não há impacto na operação e perda de serviço. O resultado não impede o funcionamento do sistema.

A Contratada pode apresentar uma solução de contorno para o restabelecimento do serviço, até que possa apresentar a solução definitiva.

A Contratada envidará esforços contínuos para solucionar as solicitações de serviços (SRs - Services Request) de Severidades 1 e 2.

A Contratada iniciará escalonamento interno para os SRs de Severidade 1 e Severidade 2 de acordo com as Respostas às Solicitações de Serviços.

A Contratada priorizará o reparo de defeitos dos programas envolvidos durante a resolução das solicitações de serviço.

**2.4. Serviços fora do escopo**

- Desenvolvimento e manutenção de aplicativos e sistemas;
- Suporte aos usuários dos sistemas utilizados pela CONTRATANTE;
- Gerenciamento, monitoramento, manutenção e suporte à infraestrutura e aos usuários locais no ambiente de TIC;
- Plataforma de Banco de Dados ( *PaaS Oracle e PaaS SQL* );
- Plataforma de Aplicações ( *PaaS JBOSS e PaaS Websphere* ).

**3. PRAZOS**

O cronograma para a execução dos trabalhos previstos nesta ESP será estabelecido de comum acordo entre as partes.

**4. RESPONSABILIDADE DAS PARTES**

Além das obrigações constantes da Cláusula “**OBRIGAÇÕES DAS PARTES**” do Contrato a que se vincula esta ESP ficam definidas as enunciadas a seguir:

**4.1. DA CONTRATADA**

4.1.1. Designar as pessoas responsáveis que serão os interlocutores autorizados para o relacionamento com a CONTRATANTE;

4.1.2. Comunicar com antecedência mínima de 24 horas, todas as manutenções e/ou intervenções rotineiras no Data Center Prodesp que possam significar paralisações dos servidores ou dos serviços prestados;

4.1.3. Comunicar imediatamente, todas as ocorrências imprevistas que prejudiquem a prestação de serviços.

**4.2. DA CONTRATANTE**

4.2.1. Designar as pessoas responsáveis que serão os interlocutores autorizados para o relacionamento com a CONTRATADA;

4.2.2. Assegurar a participação da CONTRATADA em quaisquer projetos que possam afetar os serviços definidos;

4.2.3. A utilização de nomes de usuários e senhas, os serviços que prestar e conteúdo que trafegar a partir dos recursos e serviços objeto desta ESP.

**5. PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

O preço para a execução dos serviços constantes desta ESP é estimado em **R\$ 66.837.049,43 (sessenta e seis milhões, oitocentos e trinta sete mil, quarenta e nove reais e quarenta e três centavos)**, tendo como data base de referência o **Novembro/2024** e será reajustado de acordo com as condições estabelecidas no contrato a que se vincula.

DENOMINAÇÃO DOS SERVIÇOS	UNIDADE MEDIDA	QTD PREVISTA		VALOR UNITÁRIO	QTDE MESES	VALOR PREVISTO		
		MÊS	TOTAL			ÚNICO	MENSAL	TOTAL
5.1. Plataforma de Hiperautomação					R\$ -		R\$ 82.619,08	R\$ 1.982.857,92

5.1.1. Serviço de Gestão e Suporte Operacional	PARCELA FIXA MENSAL	1	24	R\$ 82.619,08	24	R\$ -	R\$ 82.619,08	R\$ 1.982.857,92
<b>5.2. Plataforma como Serviço - PaaS</b>						<b>R\$ 64.854.191,51</b>	<b>R\$ -</b>	<b>R\$ 64.854.191,51</b>
5.2.1. Middleware	UNIDADE DE MIDDLEWARE/MÊS	43444,08	43444,08	R\$ 1.492,82	1	R\$ 64.854.191,51	R\$ -	R\$ 64.854.191,51
						<b>R\$ 64.854.191,51</b>	<b>R\$ 82.619,08</b>	<b>R\$ 66.837.049,43</b>

O faturamento será efetuado da seguinte forma:

5.1.1: mensalmente mediante parcela fixa;

5.2.1: mediante parcela única.

Serão emitidas Notas Fiscais Eletrônicas e enviadas, automaticamente, pelo sistema das Prefeituras (Taboão da Serra e São Paulo), sendo que para os serviços prestados em Taboão da Serra, serão encaminhadas para o e-mail cadastrado no sistema de contratos da Prodesp, e para os serviços prestados em São Paulo, para o e-mail cadastrado junto àquela Prefeitura.

Recebidas as Notas-Fiscais Eletrônicas, a CONTRATANTE terá o prazo de 03 (três) dias para atestação da execução dos serviços ou devolução para esclarecimentos e correções necessárias.

Os pagamentos deverão ser efetuados dentro do prazo de 30 (trinta) dias da data de apresentação das Notas-Fiscais Eletrônicas.

DO DESCONTO COMERCIAL INCONDICIONAL (valor do item abaixo da tabela):

A Prodesp, como empresa pública e parceira estratégica da administração estadual, possui compromisso com a modernização e a melhoria dos serviços digitais oferecidos ao cidadão paulista e aos órgãos governamentais. A proposta para a Secretaria de Gestão e Governo Digital, que inclui o projeto SP+Digital, representa uma oportunidade única para a Prodesp consolidar seu papel como protagonista na transformação digital do Estado.

#### 1. Relevância Estratégica do Projeto SP+Digital

O projeto SP+Digital será um marco na trajetória de transformação digital do Estado de São Paulo, integrando e ampliando os canais de atendimento e serviços digitais disponíveis aos cidadãos. Essa iniciativa coloca a Prodesp numa posição de destaque, sendo uma catalisadora da digitalização dos serviços públicos, elevando o patamar de atendimento e otimizando processos em benefício de toda a administração pública. O sucesso do SP+Digital fortalecerá o papel da Prodesp como referência em soluções tecnológicas para o governo.

#### 2. Fortalecimento do Relacionamento com o Cliente e Alinhamento com os Objetivos de Governo

Oferecer o desconto comercial sobre o valor unitário estabelecido pela Tabela de Preços de Insumos de Informática - 2024 é uma estratégia de fortalecimento de longo prazo do relacionamento da Prodesp com a Secretaria de Gestão e Governo Digital, o que é fundamental para assegurar o sucesso do projeto e a continuidade das parcerias futuras. Esse relacionamento é crucial para que a Prodesp possa contribuir de maneira mais integrada e responsiva aos objetivos da Secretaria e demais órgãos governamentais. O desconto demonstra o comprometimento da Prodesp em investir no sucesso do projeto, compartilhando parte dos custos e contribuindo diretamente para o alcance dos objetivos governamentais de digitalização e acessibilidade.

#### 3. Investimento no Posicionamento da Prodesp como Provedora de Inovação e Soluções de Tecnologia para o Governo

A concessão do desconto se justifica também pelo impacto que o projeto SP+Digital terá no posicionamento estratégico da Prodesp frente ao governo e ao mercado. Com um projeto de tal relevância, a Prodesp fortalecerá sua imagem como referência em tecnologia e inovação pública, o que pode abrir novas oportunidades de negócios, tanto dentro do setor público como em parcerias interinstitucionais e projetos de cooperação.

#### 4. Comprometimento com Resultados e Garantia de Qualidade

Ao viabilizar economicamente o projeto através do desconto comercial, a Prodesp está alinhada com o propósito de garantir a entrega de alta qualidade, com prazos e objetivos bem definidos, assegurando que os órgãos governamentais possam usufruir dos benefícios do projeto de forma mais acessível.

#### Conclusão

Assim, a Prodesp acredita que a concessão do desconto comercial à Secretaria de Gestão e Governo Digital é uma medida estratégica e fundamentada no compromisso com a transformação digital do Estado, no fortalecimento das parcerias de longo prazo e no avanço da Prodesp como líder em inovação e prestação de serviços de tecnologia para o setor público.

## 6. VIGÊNCIA DO DOCUMENTO

A ESP terá vigência de **24 (vinte e quatro)** meses a partir da data da assinatura do Contrato.

## 7. VALIDADE DOS PREÇOS

Os preços constantes desta ESP são válidos por **120** (cento e vinte) dias após a data de sua emissão.

## 8. CONTATO NA PRODESP

Os contatos relativos ao objeto constante desta ESP deverão ser feitos com:

### ÁREA DE NEGÓCIOS

Nome : Selma Berezutchi Aftim

Endereço: Rua Agueda Gonçalves, 240 - 2º Andar – Lado Par - Jardim Pedro Gonçalves – Taboão da Serra – SP

Telefone : (11) 2868-3124 E-mail : saftim@sp.gov.br

**ÁREA RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO DO SERVIÇO**

Nome : Maurício Bouçós Vitale

Endereço: Rua Agueda Gonçalves, 240 – PD.3.4 - Jardim Pedro Gonçalves – Taboão da Serra – SP. Telefone : (011) 3247-1177

E-mail : [mvitale@sp.gov.br](mailto:mvitale@sp.gov.br)**ANEXO III – PLANILHA DE ORÇAMENTO - ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS E PREÇOS - ESP E0250001, ESP E0250002 E RESUMO DAS ESPs****RESUMO DAS ESPs E0250001 e E0250002**

TIPO DA ESP	ESP	OBJETO	PARCELAS PREVISTAS				TOTAL (24 meses)
			UNICA	MENSAL (1º Ano)	MENSAL (2º Ano)	MENSAL (24 meses)	
APPS	E0250001	Implantação da Solução de Hiperautomação financiada parcialmente com recursos do Banco Interamericano de Desenvolvimento - BID	R\$ -	R\$ 2.682.376,35	R\$ 4.017.810,50	R\$ -	R\$ 80.402.242,20
ITO	E0250002	Disponibilização de Plataforma como Serviço - PaaS Middleware para implantação da Solução de Hiperautomação	R\$64.854.191,51	R\$ -	R\$ -	R\$ 82.619,08	R\$ 66.837.049,43
<b>TOTAL</b>			<b>R\$64.854.191,51</b>	<b>R\$ 2.682.376,35</b>	<b>R\$ 4.017.810,50</b>	<b>R\$ 82.619,08</b>	<b>R\$147.239.291,63</b>

**ESP E0250001**

DENOMINAÇÃO DOS SERVIÇOS	UNIDADE DE MEDIDA	QTD PREVISTA		VALOR UNITÁRIO	QTD MESES	VALOR PREVISTO		
		MÊS	TOTAL			UNICA	MENSAL	TOTAL
5.1. Solução de Hiperautomação		13391,0000	16092,0000					
5.1.1. Consumo do Serviço de Hiperautomação - USH (1º Ano)	USHMÊS	5361,0000	64332,0000	R\$ 500,35	12	R\$ -	R\$ 2.682.376,35	R\$ 32.188.516,20
5.1.2. Consumo do Serviço de Hiperautomação - USH (2º Ano)	USHMÊS	8030,0000	96360,0000	R\$ 500,35	12	R\$ -	R\$ 4.017.810,50	R\$ 48.213.726,00
<b>TOTAL</b>						<b>R\$ -</b>	<b>R\$ 6.700.186,85</b>	<b>R\$ 80.402.242,20</b>

**ESP E0250002**

DENOMINAÇÃO DOS SERVIÇOS	UNIDADE DE MEDIDA	QTD PREVISTA		VALOR UNITÁRIO	QTD MESES	VALOR PREVISTO		
		MÊS	TOTAL			UNICO	MENSAL	TOTAL
5.1. Plataforma de Hiperautomação						R\$ -	R\$ 82.619,08	R\$ 1.982.857,92
5.1.1. Serviço de Gestão e Suporte Operacional	PARCELA FIXA MENSAL	1	24	R\$ 82.619,08	24	R\$ -	R\$ 82.619,08	R\$ 1.982.857,92
5.2. Plataforma como Serviço - PaaS						R\$ 64.854.191,51	R\$ -	R\$ 64.854.191,51
5.2.1. Middleware (1º Ano)	UNIDADE DE MIDDLEWARE/MÊS	19256,3000	19256,30	R\$ 1.492,82	1	R\$ 28.746.189,77	R\$ -	R\$ 28.746.189,77
5.2.2. Middleware (2º Ano)	UNIDADE DE MIDDLEWARE/MÊS	24187,7800	24187,78	R\$ 1.492,82	1	R\$ 36.108.001,74	R\$ -	R\$ 36.108.001,74
<b>TOTAL</b>						<b>R\$ 64.854.191,51</b>	<b>R\$ 82.619,08</b>	<b>R\$ 66.837.049,43</b>

**ANEXO IV – PRÁTICAS PROIBIDAS****Política do Banco sobre Práticas Proibidas**

1.1 O Banco exige que todos os Mutuários (incluindo beneficiários de doações), Agências Executoras e Agências Contratantes, bem como, todas as empresas, entidades ou indivíduos que estejam atuando como proponentes ou participando de atividades financiadas pelo Banco incluindo, entre outros, requerentes, licitantes, proponentes, empreiteiros, consultores, funcionários, subempreiteiros, subconsultores, prestadores de serviços, fornecedores de bens e concessionários (incluindo seus respectivos dirigentes, funcionários e agentes, independentemente de a agência ser expressa ou implícita), aderem os mais altos padrões éticos e denunciem ao Banco<sup>1</sup> qualquer ato suspeito de Práticas Proibidas sobre as quais tenham conhecimento ou venham tomar conhecimento tanto durante o processo de licitação e durante a negociação ou na execução de um contrato. As Práticas Proibidas compreendem: (i) práticas corruptas; (ii) práticas fraudulentas; (iii) práticas coercitivas; (iv) práticas colusivas; (v) práticas obstrutivas e (vi) apropriação indébita. O Banco estabeleceu mecanismos para denunciar suspeitas de Práticas Proibidas. Qualquer denúncia deverá ser encaminhada ao Escritório de Integridade Institucional (EII) do Banco para que se realize a devida investigação. O Banco também tem adotado procedimentos de sanções para julgar casos. Além disso, o Banco firmou com outras Instituições Financeiras Internacionais (IFIs) um acordo de reconhecimento mútuo de decisões de exclusão.

(a) O Banco define, para os fins desta disposição, os seguintes termos:

(i) uma prática corrupta consiste em oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer coisa de valor para influenciar indevidamente as ações de outra parte;

(ii) uma prática fraudulenta é qualquer ato ou omissão, incluindo a tergiversação de fatos ou circunstâncias que deliberada ou imprudentemente engane ou tente enganar, uma parte para obter um benefício financeiro ou de outra natureza ou para evitar cumprir uma obrigação;

(iii) uma prática coercitiva consiste em prejudicar ou causar dano, ou ameaçar prejudicar ou causar dano, direta ou indiretamente, a qualquer parte interessada ou à sua propriedade, para influenciar indevidamente as ações de uma parte;

(iv) uma prática colusiva é um acordo entre duas ou mais partes com o intuito de alcançar um propósito impróprio, inclusive influenciar inapropriadamente as ações de outra parte;

(v) Uma prática obstrutiva é:

i. destruir, falsificar, alterar ou ocultar evidências significativas de uma investigação do Grupo BID ou prestar declarações falsas aos investigadores com a intenção de obstruir uma investigação do Grupo BID;

ii. ameaçar, assediar ou intimidar qualquer parte interessada para impedi-la de revelar seu conhecimento sobre assuntos relevantes para uma investigação do Grupo BID ou ao seu prosseguimento; ou

iii. atos que visem impedir o exercício dos direitos contratuais de auditoria ou inspeção do Grupo BID previstos nas IAL 1.1 (f) abaixo ou seus direitos de acesso à informação; e

(vi) uma apropriação indébita consiste no uso de fundos ou recursos do Grupo BID para um propósito impróprio ou não autorizado, cometido intencionalmente ou por negligência grave.

(b) Se o Banco determinar que em qualquer estágio da aquisição ou da execução de um contrato qualquer empresa, entidade ou indivíduo que concorra ou participe de uma atividade financiada pelo Banco, incluindo, entre outros, requerentes, licitantes, proponentes, fornecedores de bens, empreiteiros, consultores, funcionários, subempreiteiros, subconsultores, prestadores de serviços, concessionários, Mutuários (incluindo Beneficiários de doações), Agências

Executoras ou Agências Contratantes (incluindo seus respectivos dirigentes, funcionários e agentes, independentemente de a agência ser expressa ou implícita) envolvidos em uma Prática Proibida, o Banco poderá:

- (i) não financiar nenhuma recomendação de adjudicação de um contrato para obras, bens e serviços correlatos financiados pelo Banco;
  - (ii) suspender os desembolsos da operação se for determinado, em qualquer etapa, que um funcionário, agente ou representante do Mutuário, da Agência Executora ou Agência Contratante se envolveu em Prática Proibida;
  - (iii) declarar a Aquisição Viciada (Misprocurement) e cancelar e/ou declarar vencido antecipadamente o pagamento da parte do empréstimo ou da doação destinada a um contrato, quando houver evidências de que o representante do Mutuário ou do Beneficiário de uma doação não tomou as medidas corretivas adequadas (incluindo, entre outras, fornecer a notificação adequada ao Banco após tomar conhecimento da Prática Proibida) dentro de um prazo que o Banco considere razoável; (iv) emitir uma advertência à empresa, entidade ou indivíduo através de uma carta formal de censura por sua conduta;
  - (v) declarar que uma empresa, entidade ou indivíduo é inelegível, permanentemente ou por um prazo determinado, para: (i) receber ou participar em atividades financiadas pelo Banco; e (ii) ser designado<sup>2</sup> como subconsultor, subempreiteiro, fornecedor de bens ou prestador de serviços de uma empresa elegível à qual tenha sido adjudicado um contrato financiado pelo Banco;
  - (vi) encaminhar o assunto às autoridades competentes, encarregadas de fazer cumprir as leis; e/ou
  - (vii) impor outras sanções que julgar apropriadas sob as circunstâncias, incluindo a imposição de multas que representem o reembolso do Banco pelos custos associados às investigações e procedimentos. Essas sanções podem ser impostas adicionalmente ou em substituição às sanções mencionadas acima.
- (c) As disposições dos incisos (i) e (ii) das IAL 1.1 (b) serão aplicadas, também, quando tais partes tiverem sido temporariamente declaradas inelegíveis para a adjudicação de novos contratos, enquanto aguardam a decisão definitiva de um processo de sanção ou de qualquer outra resolução.
- (d) A imposição de qualquer ação a ser tomada pelo Banco de acordo com as disposições acima mencionadas, será pública.
- (e) Além disso, qualquer empresa, entidade ou indivíduo que concorra ou participe de uma atividade financiada pelo Banco incluindo, entre outros, requerentes, licitantes, proponentes, fornecedores de bens, empreiteiros, consultores, funcionários, subempreiteiros, subconsultores, prestadores de serviços, concessionários, Mutuários (incluindo Beneficiários de doações), Agências Executoras ou Agências Contratante (incluindo seus respectivos dirigentes, funcionários e agentes, independentemente de a agência ser expressa ou implícita), podem estar sujeitos a sanções baseadas nos acordos que o Banco possa ter com outras IFIs em relação ao reconhecimento mútuo de decisões de exclusão. Para fins deste parágrafo, o termo "sanção" incluirá qualquer exclusão, condições sobre futuras contratações ou qualquer ação divulgada publicamente em resposta a uma violação da estrutura aplicável de uma IFI para tratar de alegações de Práticas Proibidas.

(f) O Banco exige que seja incluída uma disposição nos documentos de licitação e nos contratos financiados com um empréstimo ou doação do Banco, exigindo que os requerentes, licitantes, proponentes, fornecedores de bens e seus agentes, empreiteiros, consultores, funcionários, subempreiteiros, subconsultores, prestadores de serviços e concessionários, permitam que o Banco inspecione todas e quaisquer contas, registros e outros documentos relativos à apresentação de ofertas e execução de contrato bem como que sejam auditados por auditores nomeados pelo Banco. No âmbito desta política, os requerentes, licitantes, proponentes, fornecedores de bens e seus agentes, empreiteiros, consultores, funcionários, subempreiteiros, subconsultores, prestadores de serviços e concessionários devem prestar plena assistência ao Banco em sua investigação. O Banco terá também o direito de requerer que, nos contratos por ele financiados com um empréstimo ou doação incluam uma disposição que obrigue os requerentes, licitantes, proponentes, fornecedores de bens e seus agentes, empreiteiros, consultores, funcionários, subempreiteiros, subconsultores, prestadores de serviços e concessionários a: (i) mantenham todos os documentos e registros referentes às atividades financiadas pelo Banco por sete (7) anos após a conclusão do trabalho contemplado no respectivo contrato; e (ii) forneçam quaisquer documentos necessários à investigação de alegações de Práticas Proibidas; e assegurem que funcionários ou agentes dos requerentes, licitantes, proponentes, fornecedores de bens e seus agentes, empreiteiros, consultores, subempreiteiros, subconsultores, prestadores de serviços ou concessionários que tenham conhecimento das atividades financiadas pelo Banco estejam disponíveis para responder às questões dos funcionários do Banco ou de qualquer investigador, agente, auditor ou consultor relacionado com a investigação devidamente designado. Caso o requerente, licitante, proponente, fornecedor de bens e seus agentes, empreiteiro, consultor, funcionários, subempreiteiro, subconsultor, prestador de serviços ou concessionário se recusem a cooperar e/ou descumpram o exigido pelo Banco ou obstruam de qualquer forma, a investigação, o Banco, a seu critério exclusivo, pode tomar as medidas apropriadas contra o requerente, licitante, proponente, fornecedor de bens e seus agentes, empreiteiro, consultor, funcionários, subempreiteiro, subconsultor, prestador de serviços ou concessionário.

(g) O Banco exigirá que, quando um Mutuário selecionar uma agência especializada para fornecer serviços de assistência técnica, todas as disposições relacionadas às Práticas Proibidas e as sanções correspondentes, serão aplicadas integralmente aos requerentes, licitantes, proponentes, empreiteiros, empresas de consultoria e consultores individuais, funcionários, subempreiteiros, subconsultores, prestadores de serviços ou fornecedores de bens, (incluindo seus respectivos dirigentes, funcionários e agentes, independentemente de a agência ser expressa ou implícita), ou qualquer outra entidade que tenha assinado contratos com essa agência especializada para fornecer bens ou prestar serviços correlatos relacionados com as atividades financiadas pelo Banco. O Banco mantém o direito de exigir que o Mutuário invoque recursos tais como suspensão ou extinção. As agências especializadas deverão consultar a lista do Banco de empresas e indivíduos suspensos ou excluídos. No caso de uma agência especializada assinar um contrato ou uma ordem de compra com uma empresa ou com um indivíduo suspenso ou excluído pelo Banco, o Banco não financiará as despesas relacionadas e aplicará outras medidas conforme apropriado.

1.2 Com a concordância específica do Banco, além da Lista do Banco de Empresas e Indivíduos Sancionados, o Mutuário pode introduzir, nos formulários da Oferta e para contratos financiados pelo Banco, um compromisso do Licitante de observar, ao concorrer e executar um contrato, as leis e o sistema de sanções do país contra Práticas Proibidas (incluindo suborno) e os regulamentos e sanções de um organismo de desenvolvimento multilateral/bilateral ou organização internacional, atuando como cofinanciador, relacionados a práticas proibidas, se aplicável, conforme listado nos documentos de licitação<sup>3</sup>. O Banco aceitará a introdução de tal compromisso a pedido do país Mutuário, desde que as disposições que regem tal requisito sejam satisfatórias para o Banco).

## PAÍSES ELEGÍVEIS

Elegibilidade para o Fornecimento de Bens, Construção de Obras  
e Prestação de Serviços nas aquisições financiados pelo Banco

Nota: As referências ao Banco nesses documentos incluem o BID, o Laboratório do BID e qualquer fundo administrado pelo Banco.

A seguir, são apresentadas 2 opções do item número "1", para que o Usuário escolha a que mais lhe convém, de acordo com a fonte de financiamento. Essa fonte pode ser o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), o Laboratório de Licitações ou, ocasionalmente, os contratos podem ser financiados por fundos especiais que podem incluir diferentes critérios de elegibilidade para um determinado grupo de países-membros. Quando a última opção é selecionada, os critérios de elegibilidade devem ser mencionados nela:

## 1) Países-membros quando a fonte de financiamento é o Banco Interamericano de Desenvolvimento:

Alemanha, Argentina, Áustria, Bahamas, Barbados, Bélgica, Belize, Bolívia, Brasil, Canadá, Chile, Colômbia, Costa Rica, Croácia, Dinamarca, Equador, El Salvador, Eslovênia, Espanha, Estados Unidos, Finlândia, França, Guatemala, Guiana, Haiti, Honduras, Israel, Itália, Jamaica, Japão, México, Nicarágua, Noruega, Países Baixos, Panamá, Paraguai, Peru, Portugal, Reino Unido, República da Coreia, República Dominicana, República Popular da China, Suécia, Suíça, Suriname, Trindade e Tobago, Uruguai, e Venezuela.

## Territórios elegíveis

(a) Guadalupe, Guiana Francesa, Martinica, Reunião – por ser Departamentos da França.

(b) Ilhas Virgens dos EUA, Porto Rico, Guam - como Território dos Estados Unidos da América

(c) Aruba - como país constituinte do Reino dos Países Baixos; e Bonaire, Curaçao, Sint Maarten, Sint Eustatius - por serem Departamentos do Reino dos Países Baixos.

(d) Hong Kong - por ser uma Região Administrativa Especial da República Popular da China.

## 1) Lista de países quando um Fundo administrado pelo Banco está financiando:

Brasil.

## 2) Critérios para determinar a nacionalidade e o país de origem dos bens e serviços

Para determinar: (a) a nacionalidade das empresas e indivíduos elegíveis para participar de contratos financiados pelo Banco e (b) o país de origem dos bens e serviços, serão usados os seguintes critérios:

## (A) Nacionalidade

(a) Um indivíduo é considerado nacional de um país-membro do Banco se satisfaz um dos seguintes requisitos:

(i) é cidadão de um país-membro; ou

(ii) estabeleceu seu domicílio em um país-membro como residente de “boa-fé” e está legalmente autorizado para trabalhar nesse país.

(b) Uma empresa tem a nacionalidade de um país-membro se satisfizer os dois requisitos a seguir:

(i) está legalmente constituída ou estabelecida conforme as leis de um país-membro do Banco; e

(ii) mais de cinquenta por cento (50%) do capital da empresa é de propriedade de indivíduos ou empresas de países-membros do Banco.

Todos os sócios de uma associação em participação, associação, consórcio ou sociedade (ACS) com responsabilidade conjunta e solidária e todos os subempreiteiros devem cumprir os requisitos estabelecidos acima.

## (B) Origem dos Bens

Os bens têm origem em um país-membro do Banco se foram extraídos, cultivados, colhidos ou produzidos em um país-membro do Banco. Considera-se que um bem é produzido quando, mediante manufatura, processamento ou montagem, o resultado é um artigo comercialmente reconhecido cujas características, funções ou finalidades de uso são substancialmente diferentes de suas partes ou componentes.

No caso de um bem que consiste em vários componentes individuais que devem ser interconectados (pelo fornecedor, comprador ou um terceiro) para que o bem possa ser utilizado, e sem importar a complexidade da interconexão, o Banco considera que este bem é elegível para o financiamento se a montagem dos componentes tiver sido feita em um país-membro. Quando o bem é uma combinação de vários bens individuais que normalmente são empacotados e vendidos comercialmente como uma só unidade, o bem é considerado proveniente do país onde este foi empacotado e embarcado com destino ao comprador.

Para fins de determinação da origem dos bens identificados como “feito na União Europeia”, estes serão elegíveis sem necessidade de identificar o correspondente país específico da União Europeia.

A origem dos materiais, partes ou componentes dos bens ou a nacionalidade da empresa produtora, montadora, distribuidora ou vendedora dos bens não determina a origem dos mesmos.

## (C) Origem dos Serviços

O país de origem dos serviços é o mesmo do indivíduo ou empresa que presta os serviços, conforme os critérios de nacionalidade acima estabelecidos. Este critério é aplicado aos serviços conexos ao fornecimento de bens (tais como transporte, seguro, instalação, montagem, etc.), aos serviços de construção e aos serviços de consultoria.

<sup>1</sup> No website do Banco ([www.iadb.org/integridad](http://www.iadb.org/integridad)), são encontradas informações sobre como denunciar supostas alegações de Práticas Proibidas, as normas aplicáveis ao processo de investigação e sanção, e o acordo que rege o reconhecimento mútuo de decisões de exclusão entre as Instituições Financeiras Internacionais.

<sup>2</sup>Um subconsultor, subempreiteiro, fornecedor de bens ou prestador de serviços nomeado (nomes diferentes podem ser utilizados dependendo do documento de licitação específico) é aquele que: (i) foi indicado pelo licitante em sua pré-qualificação ou oferta porque traz experiência e know-how específicos e cruciais que permitem ao licitante atender às exigências de qualificação para a licitação em questão; ou (ii) foi indicado pelo Mutuário.

<sup>3</sup>Por exemplo, tal compromisso pode ser redigido da seguinte forma: “Comprometemo-nos, no decorrer do processo licitatório (e durante a execução do contrato, caso nos seja adjudicado), a observar estritamente a legislação contra Práticas Proibidas (inclusive suborno) em vigor no país de [Agência Contratante], e os regulamentos e sanções de um organismo de desenvolvimento multilateral/bilateral ou organização internacional, atuando como cofinanciador, conforme essas leis e normas tenham sido incluídas por [Agência Contratante] nos documentos de licitação para este contrato e, sem prejuízo dos procedimentos do Banco para lidar com casos de Práticas Proibidas, aderir às normas administrativas estabelecidas por [autoridade local] para receber e resolver todas as reclamações relativas aos procedimentos de licitação.”



Documento assinado eletronicamente por **Thiago Waltz, Diretor**, em 14/05/2025, às 19:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **João Rodrigues Da Silva Filho, Subsecretário**, em 15/05/2025, às 10:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Camilo Cogo Cavalcanti, Diretor**, em 15/05/2025, às 17:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Renata Poffo de Almeida Barbosa, Chefe de Divisão**, em 15/05/2025, às 17:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Danielle Dos Reis Queiroga, Coordenadora**, em 15/05/2025, às 17:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.sp.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0066845266** e o código CRC **86AC80CE**.



**Governo do Estado de São Paulo  
Secretaria de Gestão e Governo Digital  
Divisão de Contratos**

**TERMO DE CIÊNCIA DE NOTIFICAÇÃO**

**ANEXO LC-01 - TERMO DE CIÊNCIA DE NOTIFICAÇÃO  
(CONTRATOS)**

**CONTRATANTE:** SECRETARIA DE GESTÃO E GOVERNO DIGITAL

**CONTRATADO:** COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO - PRODESP.

**OBJETO:** Contratação de serviços para o fornecimento de uma solução de hiperautomação, composta por: Plataforma como Serviço de hiperautomação – PaaS; Suporte operacional, administração da plataforma e monitoramento; e Esteira de serviço de hiperautomação, destinada a atender às necessidades de transformação digital e inovação, promovendo a eficiência e a otimização dos serviços públicos no Estado de São Paulo.

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

**1. Estamos CIENTES de que:**

- a) o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraído cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;
- c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (<https://doe.tce.sp.gov.br/>), em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
- d) as informações pessoais dos responsáveis pela contratante e interessados estão cadastradas no módulo eletrônico do “Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP”, nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº01/2024, conforme “Declaração(ões) de Atualização Cadastral” anexa (s);
- e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

**2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:**

- a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;
- b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

São Paulo/SP, na data da assinatura digital

**AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:**

Nome: CAIO MÁRIO PAES DE ANDRADE  
Cargo: Secretário de Gestão e Governo Digital  
CPF: 326.865.104-44

**RESPONSÁVEIS PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME OU RATIFICAÇÃO DA DISPENSA/INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO:**

Nome: Diego César Santana Mendes  
Cargo: Diretor da Diretoria de Administração - Subsecretaria de Gestão Corporativa  
CPF: 741.728.401-91  
Assinatura: assinado digitalmente

**RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:****Pelo contratante:**

Nome: João Rodrigues da Silva Filho  
Cargo: Subsecretario da Subsecretaria de Governo Digital  
CPF: 324.171.628-73  
Assinatura: assinado digitalmente

**Pela contratada:**

Nome: Camilo Cogo Cavalcanti  
Cargo: Diretor Administrativo - Financeiro  
CPF: 289.444.658-60  
Assinatura: assinado digitalmente

**Pela contratada:**

Nome: Thiago Waltz Alves  
Cargo: Diretor de Relacionamento com Clientes  
CPF: 950.082.761-15  
Assinatura: assinado digitalmente

**ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:**

Nome: João Rodrigues da Silva Filho  
Cargo: Subsecretario da Subsecretaria de Governo Digital  
CPF: 324.171.628-73  
Assinatura: assinado digitalmente

**GESTOR DO CONTRATO:**

Nome: Daniel Medeiros Dantas Gomes  
Cargo: Diretor  
CPF: 282.355.628-12  
Assinatura: assinado digitalmente

**GESTOR SUBSTITUTO DO CONTRATO:**

Nome: Assme Abrão  
Cargo: Coordenadora  
CPF: 021.216.611-58  
Assinatura: assinado digitalmente

**FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO:**

Nome: Juliana Planck Vaz  
Cargo: Coordenadora

CPF: 369.259.718-50

Assinatura: assinado digitalmente

**FISCAL ADMINISTRATIVO DO CONTRATO:**

Nome: Thais Priscila de Sousa e Silva Depieri

Cargo: Assessora IV

CPF: 125.900.488,07

Assinatura: assinado digitalmente

(\*) - O Termo de Ciência e de Notificação deve identificar as pessoas físicas que tenham concorrido para a prática do ato jurídico, na condição de ordenador da despesa; de partes contratantes; de responsáveis por ações de acompanhamento, monitoramento e avaliação; de responsáveis por processos licitatórios; de responsáveis por prestações de contas; de responsáveis com atribuições previstas em atos legais ou administrativos e de interessados relacionados a processos de competência deste Tribunal. Na hipótese de prestações de contas, caso o signatário do parecer conclusivo seja distinto daqueles já arrolados como subscritores do Termo de Ciência e de Notificação, será ele objeto de notificação específica.



Documento assinado eletronicamente por **Diego César Santana Mendes, Diretor**, em 14/05/2025, às 16:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Medeiros Dantas Gomes, Diretor**, em 14/05/2025, às 17:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Thais Priscila De Sousa E Silva Depieri, Executiva Pública**, em 14/05/2025, às 18:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Assme Abrão, Coordenadora do Poupatempo**, em 14/05/2025, às 18:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Thiago Waltz, Diretor**, em 14/05/2025, às 19:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **João Rodrigues Da Silva Filho, Subsecretário**, em 15/05/2025, às 10:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Juliana Planck Vaz, Coordenador**, em 15/05/2025, às 15:50, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Camilo Cogo Cavalcanti, Diretor**, em 15/05/2025, às 17:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).

---



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.sp.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0067102140** e o código CRC **22106041**.

---



**Governo do Estado de São Paulo  
Secretaria de Gestão e Governo Digital  
Divisão de Contratos**

## **DECLARAÇÃO**

### **DECLARAÇÃO DE DOCUMENTOS À DISPOSIÇÃO DO TCE-SP**

**CONTRATANTE:** SECRETARIA DE GESTÃO E GOVERNO DIGITAL

**CNPJ N.º:** 39.467.292/0001-02

**CONTRATADA:** COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO - PRODESP

**CPF N.º:** 62.577.929/0001-35

**CONTRATO n.º** 032/2025

**DATA DA ASSINATURA:** Na data da última assinatura digital

**VALOR:** R\$ 147.239.291,63 (cento e quarenta e sete milhões duzentos e trinta e nove mil duzentos e noventa e um reais e sessenta e três centavos)

**OBJETO:** Contratação de serviços para o fornecimento de uma solução de hiperautomação, composta por: Plataforma como Serviço de hiperautomação – PaaS; Suporte operacional, administração da plataforma e monitoramento; e Esteira de serviço de hiperautomação, destinada a atender às necessidades de transformação digital e inovação, promovendo a eficiência e a otimização dos serviços públicos no Estado de São Paulo.

Declaro(amos), na qualidade de responsável(is) pela entidade supra epigrafada, sob as penas da Lei, que os demais documentos originais, atinentes à correspondente licitação, encontram-se no respectivo processo administrativo arquivado na origem à disposição do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, e serão remetidos quando requisitados.

São Paulo/SP, na data da assinatura digital.

assinado digitalmente

**JOÃO RODRIGUES DA SILVA FILHO**

Subsecretario – Subsecretaria de Governo Digital

**UNIDADE DE GESTÃO DO PROJETO SÃO PAULO MAIS DIGITAL**

**CONTRATANTE**



Documento assinado eletronicamente por **João Rodrigues Da Silva Filho, Subsecretário**, em 15/05/2025, às 10:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.sp.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0066874153** e o código CRC **46814436**.