



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência

TERMO DE CONTRATO

PROCESSO 014.00000267/2023-51

PREGÃO ELETRÔNICO C.G. n° 006/2023

CONTRATO SEDPcD n° 012/2023

TERMO DE CONTRATO CELEBRADO ENTRE O ESTADO DE SÃO PAULO, **POR MEIO DA SECRETARIA DE ESTADO DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA** E ASSOCIAÇÃO AMIGOS METROVIÁRIOS DOS EXCEPCIONAIS - AME, TENDO POR OBJETO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS de INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS (LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS), POR MEIO DE PLATAFORMA DIGITAL E DE ACESSO A COMPUTADOR OU QUALQUER DISPOSITIVO APTO A ACESSAR A INTERNET

O ESTADO DE SÃO PAULO, por intermédio da SECRETARIA DE ESTADO DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA, doravante designado(a) "CONTRATANTE", neste ato representada(o) pelo(a) Senhor(a) MARCOS DA COSTA, Secretário de Estado, CPF n° 037.290.518-81, no uso da competência conferida pelo Decreto-Lei Estadual n° 233, de 28 de abril de 1970, e ASSOCIAÇÃO AMIGOS METROVIÁRIOS DOS EXCEPCIONAIS - AME, inscrita no CNPJ sob n° 64.917.818/0001-56, com sede à Rua Serra de Botucatu, 1.197, Tatuapé, São Paulo, SP, CEP 03317-001, a seguir denominada "CONTRATADA", neste ato representada pelo(a) Senhor(a) JOSÉ DE ARAÚJO NETO, Diretor Presidente, portador do CPF n° 039.413.718-35, em face da adjudicação efetuada no Pregão Eletrônico indicado em epígrafe, celebram o presente TERMO DE CONTRATO, sujeitando-se às disposições previstas na Lei Federal n° 10.520/2002, no Decreto Estadual n° 49.722/2005 e no regulamento anexo à Resolução CC-27, de 25 de maio de 2006, aplicando-se, subsidiariamente, no que couberem, as disposições da Lei Federal n° 8.666/1993, do Decreto Estadual n° 47.297/2002, do regulamento anexo à Resolução CEGP-10, de 19 de novembro de 2002, e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie, mediante as seguintes cláusulas e condições que reciprocamente outorgam e aceitam:



CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

Constitui objeto do presente instrumento a prestação de serviços de INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais), por meio de plataforma digital e de acesso a computador ou qualquer dispositivo apto a acessar a internet, conforme detalhamento e especificações técnicas constantes do Termo de Referência, da proposta da CONTRATADA e demais documentos constantes do processo administrativo em epígrafe.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

O objeto contratual executado deverá atingir o fim a que se destina, com eficácia e qualidade requeridas.

PARÁGRAFO SEGUNDO

O regime de execução deste contrato é o de empreitada por preço **unitário**.

PARÁGRAFO TERCEIRO

O presente contrato será regido pela Lei Federal nº 10.520/2002 e pelas normas mencionadas no preâmbulo durante toda a sua vigência, nos termos do artigo 191 c/c o inciso II do artigo 193 da Lei Federal nº 14.133/2021.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

A execução dos serviços deverá ter início no primeiro dia útil subsequente à data de assinatura do contrato, nos locais indicados no Termo de Referência, correndo por conta da CONTRATADA todas as despesas decorrentes e necessárias à sua plena e adequada execução, em especial as atinentes a seguros, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA VIGÊNCIA E DAS PRORROGAÇÕES



O contrato terá vigência de **40 (quarenta) meses, a contar da data estabelecida para início dos serviços.**

PARÁGRAFO PRIMEIRO

O prazo de vigência poderá ser prorrogado por sucessivos períodos, iguais ou inferiores, a critério da CONTRATANTE, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos e condições permitidos pela legislação vigente.

PARÁGRAFO SEGUNDO

A CONTRATADA poderá se opor à prorrogação de que trata o parágrafo anterior, 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.

PARÁGRAFO TERCEIRO

Eventuais prorrogações serão formalizadas mediante celebração dos respectivos termos de aditamento ao contrato, respeitadas as condições prescritas na Lei Federal nº 8.666/1993.

PARÁGRAFO QUARTO

A não prorrogação do prazo de vigência contratual por conveniência da CONTRATANTE não gerará à CONTRATADA direito a qualquer espécie de indenização.

PARÁGRAFO QUINTO

Dentre outras exigências, a prorrogação somente será formalizada caso os preços mantenham-se vantajosos para o CONTRATANTE e consistentes com o mercado, conforme pesquisa a ser realizada à época do aditamento pretendido.

PARÁGRAFO SEXTO

Não obstante o prazo estipulado no *caput*, a vigência nos exercícios subsequentes ao da celebração do contrato estará sujeita à condição resolutiva, consubstanciada esta na inexistência de recursos aprovados nas respectivas Leis Orçamentárias de cada exercício para atender as respectivas despesas.



PARÁGRAFO SÉTIMO

Ocorrendo a resolução do contrato, com base na condição estipulada no Parágrafo Sexto desta Cláusula, a CONTRATADA não terá direito a qualquer espécie de indenização.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES E DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

À CONTRATADA, além das obrigações constantes do Termo de Referência, que constitui **Anexo I** do Edital indicado no preâmbulo, e daquelas estabelecidas em lei, em especial as definidas nos diplomas federal e estadual sobre licitações, cabe:

I - zelar pela fiel execução deste contrato, utilizando-se de todos os recursos materiais e humanos necessários;

II – designar o responsável pelo acompanhamento da execução das atividades, em especial da regularidade técnica e disciplinar da atuação da equipe técnica alocada, e pelos contatos com o CONTRATANTE;

III - cumprir as disposições legais e regulamentares municipais, estaduais e federais que interfiram na execução dos serviços;

IV - manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação indicada no preâmbulo deste termo;

V - dar ciência imediata e por escrito ao CONTRATANTE de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;

VI - prestar ao CONTRATANTE, por escrito, os esclarecimentos solicitados e atender prontamente as reclamações sobre seus serviços;

VII - responder por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes da execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização do CONTRATANTE em seu acompanhamento;

VIII - responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e tributários, resultantes da execução deste contrato, nos termos do artigo 71 da Lei Federal nº 8.666/1993;



IX - manter seus profissionais identificados por meio de crachá com fotografia recente;

X - substituir qualquer integrante de sua equipe cuja permanência nos serviços for julgada inconveniente, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contado da solicitação justificada formulada pelo CONTRATANTE;

XI - arcar com despesas decorrentes de infrações de qualquer natureza praticadas por seus empregados durante a execução dos serviços, ainda que no recinto da sede do CONTRATANTE;

XII - apresentar, quando exigido pelo CONTRATANTE, os comprovantes de pagamento dos salários e de quitação das obrigações trabalhistas (inclusive as previstas em Acordos e Convenções Coletivas de Trabalho) e previdenciárias relativas aos empregados da CONTRATADA que atuem ou tenham atuado na prestação de serviços objeto deste contrato;

XIII - identificar todos os equipamentos e materiais de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade do CONTRATANTE;

XIV - obedecer às normas e rotinas do CONTRATANTE, em especial as que disserem respeito à proteção de dados pessoais, à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade das informações coletadas, custodiadas, produzidas, recebidas, classificadas, utilizadas, acessadas, reproduzidas, transmitidas, distribuídas, processadas, arquivadas, eliminadas ou avaliadas durante a execução do objeto a que se refere a Cláusula Primeira deste Contrato, observando as normas legais e regulamentares aplicáveis;

XV - implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de maneira a não interferir nas atividades do CONTRATANTE, respeitando suas normas de conduta;

XVI - reexecutar os serviços sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, quando estiverem em desacordo com as técnicas e procedimentos aplicáveis;

XVII - guardar sigilo em relação às informações ou documentos de qualquer natureza de que venha a tomar conhecimento, respondendo, administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e incorreta ou inadequada utilização;

XVIII - manter bens e equipamentos necessários à realização dos serviços, de qualidade comprovada, em perfeitas condições de uso, em quantidade adequada à



boa execução dos trabalhos, cuidando para que os equipamentos elétricos sejam dotados de sistema de proteção, de modo a evitar danos na rede elétrica;

XIX – submeter à CONTRATANTE relatório mensal sobre a prestação dos serviços, relatando todos os serviços realizados, eventuais problemas verificados e qualquer fato relevante sobre a execução do objeto contratual;

XX – fornecer à equipe alocada para a execução dos serviços os equipamentos de proteção individual adequados à atividade, o necessário treinamento e fiscalizar sua efetiva utilização;

XXI - prestar os serviços por intermédio da equipe indicada nos documentos apresentados na fase de habilitação, a título de qualificação técnica, quando exigida.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

A CONTRATADA 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.

PARÁGRAFO SEGUNDO

Em atendimento à Lei Federal nº 12.846/2013 e ao Decreto Estadual nº 67.301/2022, a CONTRATADA se compromete a conduzir os seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, abstendo-se de práticas como as seguintes:

- I – prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada;
- II – comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos em Lei;
- III – comprovadamente, utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;
- IV – no tocante a licitações e contratos;



- a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;
 - b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;
 - c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
 - d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;
 - e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;
 - f) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou
 - g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;
- V – dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional.

PARÁGRAFO TERCEIRO

O descumprimento das obrigações previstas nos Parágrafos Primeiro e Segundo desta Cláusula Quarta poderá submeter a CONTRATADA à rescisão unilateral do contrato, a critério da CONTRATANTE, sem prejuízo da aplicação das sanções penais e administrativas cabíveis e, também, da instauração do processo administrativo de responsabilização de que tratam a Lei Federal nº 12.846/2013 e o Decreto Estadual nº 67.301/2022.

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES E DAS RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

Ao CONTRATANTE cabe:

- I - exercer a fiscalização dos serviços, designando servidor responsável pelo acompanhamento da execução contratual e, ainda, pelos contatos com a CONTRATADA;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência

II - fornecer à CONTRATADA todos os dados e informações necessários à execução do objeto do contrato;

III - efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido neste ajuste;

IV - expedir autorização de serviços, com antecedência mínima de 01 (um) dia útil da data de início de sua execução;

V- permitir aos técnicos e profissionais da CONTRATADA acesso às áreas físicas envolvidas na execução deste contrato, observadas as normas de segurança;

VI - observar, no tratamento de dados pessoais de profissionais, empregados, prepostos, administradores e/ou sócios da CONTRATADA, 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 Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, com suas alterações subsequentes ("Lei Federal nº 13.709/2018").

CLÁUSULA SEXTA - DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

O CONTRATANTE exercerá a fiscalização dos serviços contratados por intermédio do gestor do contrato de modo a assegurar o efetivo cumprimento das obrigações ajustadas.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

A fiscalização não exclui e nem reduz a integral responsabilidade da CONTRATADA, mesmo perante terceiros, por quaisquer irregularidades constatadas na prestação dos serviços, inclusive quando resultantes de utilização de pessoal inadequado ou sem a qualificação técnica necessária, inexistindo, em qualquer hipótese, corresponsabilidade por parte do CONTRATANTE.

PARAGRAFO SEGUNDO

A ausência de comunicação, por parte do CONTRATANTE, referente a irregularidades ou falhas, não exime a CONTRATADA do regular cumprimento das obrigações previstas neste contrato e no **Anexo I** do Edital.

CLÁUSULA SÉTIMA - DOS PREÇOS E DO REAJUSTE



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência

A CONTRATADA obriga-se a executar os serviços objeto deste contrato pelo preço mensal estimado de R\$ 165.500,00 (cento e sessenta e cinco mil e quinhentos reais), perfazendo o total estimado de R\$ 6.620.000,00 (seis milhões, seiscentos e vinte mil reais), mediante os seguintes valores unitários:

Item	Descrição do serviço	Qtde. de horas estimadas/mês (1)	Valor unitário/Hora (2)	Valor Mensal (3) = (1) x (2)	Valor Total (40 meses) (4) = (3) x 40
1	Central de libras	400	413,75	165.500,00	6.620.000,00

PARÁGRAFO PRIMEIRO

Nos preços acima estão incluídos, além do lucro, todas as despesas e custos diretos e indiretos relacionados à prestação dos serviços, tais como tributos, remunerações, despesas financeiras e quaisquer outras necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação, inclusive gastos com transporte.

PARÁGRAFO SEGUNDO

Caso a CONTRATADA seja optante pelo Simples Nacional e, por causa superveniente à contratação, perca as condições de enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte ou, ainda, torne-se impedida de beneficiar-se desse regime tributário diferenciado por incorrer em alguma das vedações previstas na Lei Complementar Federal nº 123/2006, não poderá deixar de cumprir as obrigações avençadas perante a Administração, tampouco requerer o reequilíbrio econômico-financeiro, com base na alegação de que a sua proposta levou em consideração as vantagens daquele regime tributário diferenciado.

PARÁGRAFO TERCEIRO

Os preços a que se refere o caput serão reajustados anualmente, mediante a aplicação da seguinte fórmula paramétrica:



$$R = P_0 \left[\left(\frac{IPC}{IPC_0} - 1 \right) \right]$$

Onde:

- ***R = parcela de reajuste;***
- ***P0 = preço inicial do contrato no mês de referência dos preços ou preço do contrato no mês de aplicação do último reajuste;***
- ***IPC/IPC0 = variação do IPC FIPE - Índice de Preço ao Consumidor, ocorrida entre o mês de referência de preços, ou o mês do último reajuste aplicado, e o mês de aplicação do reajuste.***

PARÁGRAFO QUARTO

A periodicidade anual de que trata o Parágrafo Terceiro será contada a partir da data de apresentação da proposta, que será considerada a data de referência dos preços.

CLAUSULA OITAVA –DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

No presente exercício as despesas decorrentes desta contratação irão onerar o **crédito orçamentário 470101, de classificação funcional programática 14.422.4700.5962.0000 e categoria econômica 339039.**

PARAGRÁFO ÚNICO

No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

CLÁUSULA NONA - DAS MEDIÇÕES DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

Os serviços executados serão objeto de medição mensal, de acordo com os seguintes procedimentos:

PARÁGRAFO PRIMEIRO

No primeiro dia útil subsequente à prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá efetuar a apuração das horas de atendimento efetuadas no respectivo mês, e, considerando os recursos contratados, elaborar o correspondente relatório contendo



dias, horários e quantidades de atendimentos efetuados, além do tipo de deficiência dos atendidos, tipo de demanda e encaminhamento proposto.

PARÁGRAFO SEGUNDO

Para efeito de pagamento, as medições deverão ser realizadas da seguinte forma:

1. No segundo dia útil subsequente ao mês que os serviços foram prestados, a CONTRATADA deverá entregar o relatório contendo os quantitativos mensais descritos no item acima e os respectivos valores apurados.

2. Na hipótese de glosas e/ou incorreções de quantitativos e/ou valores, a CONTRATANTE solicitará à CONTRATADA a retificação do relatório, objetivando a emissão da Nota Fiscal Fatura.

PARÁGRAFO TERCEIRO

Serão considerados somente as horas de atendimento efetivamente realizadas e apurados da seguinte forma:

1. O valor dos pagamentos será obtido mediante aplicação do preço global contratado às correspondentes quantidades de horas efetivamente realizadas, descontadas as importâncias relativas às quantidades de serviços não aceitas e glosadas pela CONTRATANTE por motivos imputáveis à CONTRATADA;

2. Caso a medição não seja composta por número inteiro de horas será aplicado o fechamento proporcional à minutagem alcançada;

3. A aplicação de descontos indicados no item imediatamente acima não prejudica a aplicação de sanções à CONTRATADA, em razão da não execução dos serviços;

4. Apuradas as horas efetivamente realizadas a CONTRATANTE pagará até o limite de 20 (vinte) horas, caso a CONTRATADA tenha realizado quantidade inferior no mês, para garantir a manutenção da estrutura necessária ao funcionamento da CIL.

PARÁGRAFO QUARTO



Após a conferência dos quantitativos e valores apresentados, a CONTRATANTE atestará a medição mensal, no prazo de 05 (cinco) dias úteis contados do recebimento do relatório, comunicando à CONTRATADA o valor aprovado e autorizando a emissão da correspondente nota fiscal/fatura.

CLÁUSULA DÉCIMA – DOS PAGAMENTOS

Os pagamentos serão efetuados mensalmente, mediante a apresentação dos originais da nota fiscal/fatura ao protocolo da Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência, em conformidade com a Cláusula Nona deste instrumento.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

Os pagamentos serão realizados mediante depósito na conta corrente bancária em nome da CONTRATADA no Banco do Brasil S/A, de acordo com as seguintes condições:

- I - em 30 (trinta) dias, contados da data de entrega da nota fiscal/fatura, ou de sua reapresentação em caso de incorreções, na forma e local previstos nesta Cláusula.
- II - A discriminação dos valores dos serviços deverá ser reproduzida na nota fiscal/fatura apresentada para efeito de pagamento.

PARÁGRAFO SEGUNDO

Havendo atraso nos pagamentos, incidirá correção monetária sobre o valor devido na forma da legislação aplicável, bem como juros moratórios, a razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados *pro rata temporis*, em relação ao atraso verificado.

PARÁGRAFO TERCEIRO

Constitui condição para a realização dos pagamentos a inexistência de registros em nome da CONTRATADA 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, pela CONTRATADA, de que os registros estão suspensos, nos termos do artigo 8º da Lei Estadual nº 12.799/2008.



PARAGRAFO QUARTO

A 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.

PARÁGRAFO QUINTO

O recolhimento do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN deverá ser feito em consonância com o artigo 3º e demais disposições da Lei Complementar Federal nº 116/2003, e respeitando as seguintes determinações:

I - Quando da celebração do contrato, a CONTRATADA deverá indicar a legislação municipal aplicável aos serviços por ela prestados, relativamente ao ISSQN, esclarecendo, expressamente, sobre a eventual necessidade de retenção do tributo, pelo tomador dos serviços;

II - Caso se mostre exigível, à luz da legislação municipal, a retenção do ISSQN pelo tomador dos serviços:

a) O CONTRATANTE, na qualidade de responsável tributário, deverá reter a quantia correspondente do valor da nota-fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente apresentada e recolher a respectiva importância em nome da CONTRATADA no prazo previsto na legislação municipal.

b) Para tanto, a CONTRATADA deverá destacar o valor da retenção, a título de "RETENÇÃO PARA O ISS" ao emitir a nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente. Considera-se preço do serviço a receita bruta a ele correspondente, sem nenhuma dedução.

III - Caso, por outro lado, não haja previsão de retenção do ISSQN pelo tomador dos serviços:

a) A CONTRATADA deverá apresentar declaração da Municipalidade competente com a indicação de sua data-limite de recolhimento ou, se for o caso, da condição de isenção;

b) Mensalmente a CONTRATADA deverá apresentar comprovante de recolhimento do ISSQN por meio de cópias autenticadas das guias correspondentes ao serviço executado e deverá estar referenciado à data de emissão da nota fiscal, fatura ou documento de cobrança equivalente;



- c) Caso, por ocasião da apresentação da nota fiscal, da fatura ou do documento de cobrança equivalente, não haja decorrido o prazo legal para recolhimento do ISSQN, poderão ser apresentadas cópias das guias de recolhimento referentes ao mês imediatamente anterior, devendo a CONTRATADA apresentar a documentação devida quando do vencimento do prazo legal para o recolhimento.
- d) a não apresentação dessas comprovações assegura ao CONTRATANTE o direito de sustar o pagamento respectivo e/ou os pagamentos seguintes.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA SUBCONTRATAÇÃO, CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS.

A CONTRATADA não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto deste ajuste.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA ALTERAÇÃO DA QUANTIDADE DO OBJETO CONTRATADO

A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto, a critério exclusivo do CONTRATANTE, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

PARÁGRAFO ÚNICO

Eventual alteração será obrigatoriamente formalizada pela celebração de prévio termo aditivo ao presente instrumento, respeitadas as disposições da Lei Federal nº 8.666/1993.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESCISÃO

O contrato poderá ser rescindido, na forma, com as consequências e pelos motivos previstos nos artigos 77 a 80 e 86 a 88, da Lei Federal nº 8.666/1993.

PARÁGRAFO ÚNICO



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência

A CONTRATADA reconhece desde já os direitos do CONTRATANTE nos casos de rescisão administrativa, prevista no artigo 79 da Lei Federal nº 8.666/1993, bem como no artigo 1º, §2º, item 3, do Decreto Estadual nº 55.938/2010, com a redação que lhe foi dada pelo Decreto Estadual nº 57.159/2011, na hipótese da configuração de trabalho em caráter não eventual por pessoas físicas, com relação de subordinação ou dependência, quando a CONTRATADA for sociedade cooperativa.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

A CONTRATADA ficará impedida de licitar e contratar com a Administração direta e indireta do Estado de São Paulo, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, se vier a praticar quaisquer atos previstos no artigo 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal, quando couber.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

A sanção de que trata o *caput* desta Cláusula poderá ser aplicada juntamente com as multas previstas no **Anexo IV** do Edital indicado no preâmbulo deste instrumento, garantido o exercício de prévia e ampla defesa, e deverá ser registrada no CAUFESP, no "Sistema Eletrônico de Aplicação e Registro de Sanções Administrativas – e-Sanções", no endereço www.esancoes.sp.gov.br, e também no "Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS", no endereço <https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta>.

PARÁGRAFO SEGUNDO

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

PARÁGRAFO TERCEIRO

O CONTRATANTE reserva-se no direito de descontar das faturas os valores correspondentes às multas que eventualmente forem aplicadas por descumprimento de cláusulas contratuais, ou, quando for o caso, efetuará a cobrança judicialmente.

PARÁGRAFO QUARTO



A prática de atos que atentem contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, contra princípios da administração pública, ou que de qualquer forma venham a constituir fraude ou corrupção, durante a licitação ou ao longo da execução do contrato, será objeto de instauração de processo administrativo de responsabilização nos termos da Lei Federal nº 12.846/2013 e do Decreto Estadual nº 67.301/2022, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas no artigo 7º da Lei Federal nº 10.520/2002.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

A garantia de execução contratual, quando exigida pelo CONTRATANTE em decorrência da celebração do contrato, deverá obedecer às normas previstas no Edital indicado no preâmbulo deste instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A CONTRATADA deve cumprir a Lei Federal nº 13.709/2018 no âmbito da execução do objeto deste Contrato e observar as instruções por escrito do CONTRATANTE no tratamento de dados pessoais.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

A CONTRATADA 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.

PARÁGRAFO SEGUNDO

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 art. 6º da Lei Federal nº 13.709/2018, a CONTRATADA 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.



PARÁGRAFO TERCEIRO

Considerando a natureza do tratamento, a CONTRATADA deve, enquanto operadora de dados pessoais, implementar medidas técnicas e organizacionais apropriadas para o cumprimento das obrigações do CONTRATANTE previstas na Lei Federal nº 13.709/2018.

PARÁGRAFO QUARTO

A CONTRATADA deve:

- I – notificar o CONTRATANTE na primeira oportunidade possível, ao receber requerimento de um titular de dados, na forma prevista no artigo 18 da Lei Federal nº 13.709/2018; e
- II – quando for o caso, auxiliar o CONTRATANTE na elaboração da resposta ao requerimento a que se refere o inciso I deste parágrafo.

PARÁGRAFO QUINTO

A CONTRATADA deve notificar ao 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 Federal nº 13.709/2018.

PARÁGRAFO SEXTO

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

PARÁGRAFO SÉTIMO

A CONTRATADA deve auxiliar o CONTRATANTE na elaboração de relatórios de impacto à proteção de dados pessoais, observado o disposto no artigo 38 da Lei Federal nº 13.709/2018, no âmbito da execução deste Contrato.

PARÁGRAFO OITAVO

Na ocasião do encerramento deste Contrato, a CONTRATADA 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.

PARÁGRAFO NONO

A CONTRATADA 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.

PARÁGRAFO DEZ

Todas as notificações e comunicações realizadas nos termos desta cláusula devem se dar por escrito e ser entregues pessoalmente, encaminhadas pelo correio ou por e-mail para os endereços físicos ou eletrônicos informados em documento escrito emitido por ambas as partes por ocasião da assinatura deste Contrato, ou outro endereço informado em notificação posterior.

PARÁGRAFO ONZE

A CONTRATADA responderá por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes do descumprimento da Lei Federal nº 13.709/2018 ou de instruções do CONTRATANTE relacionadas a este Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização do CONTRATANTE em seu acompanhamento.

PARÁGRAFO DOZE

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 13.709/2018, deverão ser observadas pela CONTRATADA 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.

PARÁGRAFO TREZE



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência

É vedada a transferência de dados pessoais, pela CONTRATADA, para fora do território do Brasil sem o prévio consentimento, por escrito, do CONTRATANTE, e demonstração da observância, pela CONTRATADA, da adequada proteção desses dados, cabendo à CONTRATADA o cumprimento de toda a legislação de proteção de dados ou de privacidade de outro(s) país(es) que for aplicável.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DISPOSIÇÕES FINAIS

Fica ajustado, ainda, que:

I. Consideram-se partes integrantes do presente Termo de Contrato, como se nele estivessem transcritos:

a. o Edital mencionado no preâmbulo e seus anexos.

b. a proposta apresentada pela CONTRATADA;

II. Aplicam-se às omissões deste contrato as disposições da Lei Federal nº 10.520/2002 e disposições regulamentares pertinentes, e, subsidiariamente, as disposições da Lei Federal nº 8.666/1993, da Lei Federal nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor – e princípios gerais dos contratos.

III. Para dirimir quaisquer questões decorrentes deste Termo de Contrato, não resolvidas na esfera administrativa, será competente o foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo.

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

São Paulo, 19 de outubro de 2023.



CONTRATANTE



CONTRATADA



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência

Secretaria de Estado dos Direitos da
Pessoa com Deficiência
Marcos da Costa
Secretário de Estado

Associação Amigos Metroviários dos
Excepcionais – AME
José de Araújo Neto
Diretor Presidente

TESTEMUNHAS:

Nome: Cecília Rodrigues de Silva
CPF: 063.767.618-10

Nome: REINALDO XAVIER MOREIRA
CPF: 352.442.068-00

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1.OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais), por meio de plataforma digital e de acesso a computador ou qualquer dispositivo apto a acessar a internet, conforme descrito neste Termo de Referência.

2. CENTRAL DE INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS - CIL

2.1. Os serviços da CENTRAL DE INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS - CIL consistem na mediação/triangulação da comunicação entre o Usuário de serviço público (surdos, pessoas com deficiência auditiva, falantes ou não de LIBRAS) e Agentes Públicos ouvintes falantes de língua portuguesa. Esse serviço ocorrerá na modalidade Virtual:



2.1.1. Interpretação de Libras/Português via transmissão de áudio, vídeo, texto (chat) e telefonia em tempo real entre:

2.1.1.1. Agentes Públicos x CENTRAL DE INTERPRETAÇÃO EM LIBRAS x Usuário de serviço público (cidadão surdo).

3. DESCRIÇÃO RESUMIDA DOS SERVIÇOS

3.1. A *CENTRAL DE INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS – CIL* consiste num serviço de intermediação da comunicação entre cidadãos com deficiência auditiva e Agentes Públicos, e vice-versa, onde a intermediação da comunicação é realizada por profissionais habilitados em LIBRAS/PORTUGUÊS.

3.2. A solução deve ser suportada por infraestrutura humana, software e hardware, providos pela CONTRATADA, em regime 24 horas por 7 dias (24h x 7d), propiciando ao cidadão surdo acessá-la de segunda a domingo, durante 24 horas, incluindo feriados.

3.3. A infraestrutura humana deverá ser composta por profissionais habilitados, certificados e com experiência comprovada na realização de serviços de interpretação simultânea de LIBRAS/PORTUGUÊS, para a mediação da comunicação entre a pessoa surda e os agentes prestadores de serviços públicos estaduais por meio de videochamada e/ou comunicação escrita (*webchat*), em regime contínuo.

3.4. As estruturas de *software* e *hardware* devem permitir a instalação dos aplicativos de acesso no *website* da Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência, bem como em dispositivos móveis celulares (*smartphones*) e *tablets*, permitindo aos agentes públicos e cidadãos acessarem a CIL através de qualquer dispositivo apto a acessar a Internet, com previsão de acesso gratuito à internet, caso o local de acesso não tenha disponibilidade de wifi.

3.5. O aplicativo de acesso deverá ter *layout whitelabel*, permitindo a customização pela CONTRATANTE.

3.6. A CONTRATADA deverá prover o *Hosting* da solução em *Data Center* com redundância, incluindo todos os *hardwares* e *softwares* necessários para o adequado funcionamento da plataforma.

3.7. A CONTRATADA deverá prover painel administrativo para funções de gerenciamento de uso da CONTRATANTE, tais como: cadastramento e edição de agentes públicos, cidadãos, e serviços, georeferenciamento dos usuários, consulta de atendimentos realizados, e monitoramento das operações através da visualização de indicadores.

3.8. Neste painel administrativo deverão ser disponibilizados relatórios analíticos e gerenciais, envolvendo todos os dados de cadastro de agentes públicos e cidadãos e



de uso da plataforma, propiciando à CONTRATANTE consultar os dados em tempo real ou por período configurado.

4.PREMISSAS

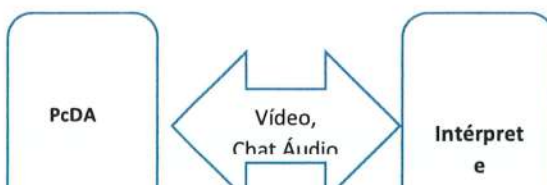
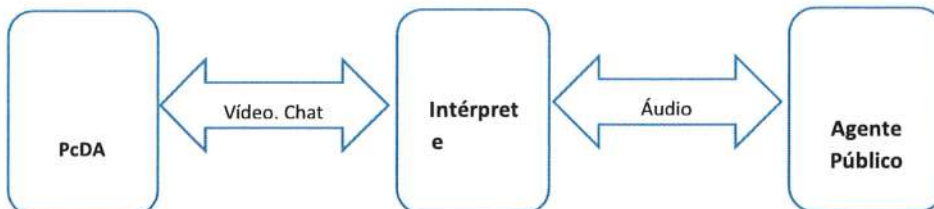
4.1. A CONTRATADA deverá atender as seguintes premissas:

- 4.1.1. A operação de atendimento em Libras deverá ser realizada no Estado de São Paulo, respeitando a legislação vigente, para fins de gerenciamento operacional e contratual mais rápido e eficiente.
- 4.1.2. Poderá ser utilizado o modelo de virtualização de infraestrutura, desde que atenda aos requisitos de segurança, os acordos de nível de serviço de disponibilidade e tempo de resposta, referidos neste Termo.
- 4.1.3. A solução, em sua estrutura de software e hardware, deverá estar apta a eventual integração com sistemas legados e de terceiros.
- 4.1.4. Todas as ferramentas disponibilizadas devem contemplar a opção do idioma Português (brasileiro).
- 4.1.5. A CONTRATADA deverá prover documentação técnica e de treinamento completa, clara e de qualidade, que propicie entendimento claro à CONTRATANTE e aos usuários do sistema.

5.ARQUITETURA MACRO DA SOLUÇÃO

5.1. A solução deve ser desenhada para atender de forma segura e eficiente a intermediação da comunicação entre os serviços públicos estaduais oferecidos em todo Estado de São Paulo, incluindo o município de São Paulo e o cidadão surdo. A plataforma deverá receber chamadas via website, por meio de dispositivos que admitam conexão através da Internet de forma gratuita.

5.2. Em termos gerais, temos o seguinte exemplo da arquitetura da solução





6. REQUISITOS FUNCIONAIS

6.1. A funcionalidade do Sistema deverá atender os seguintes requisitos:

6.1.1. A Solução apresentada pela CONTRATADA deverá estar apta a receber acessos via web, possuindo compatibilidade com os sistemas operacionais Windows, Linux, MacOs, originados de qualquer computador com acesso à Internet, através de um browser padrão de mercado.

6.1.2. A solução apresentada pela CONTRATADA deverá prover acesso de atendimento via Aplicativo ou via web mobile responsivo através de um navegador padrão de mercado, para os sistemas operacionais Android e IOS, originados de celular ou tablet compatíveis com acesso à internet.

6.1.3. O acesso do atendimento em LIBRAS através do aplicativo deverá prever o cadastramento apartado de cidadão ou agente público, criando para cada um deles uma conta com controle de acesso e senha.

6.1.4. Para concluir o cadastramento, o cidadão ou agente público deverá aceitar os termos de uso da solução, cuja redação será definida pela CONTRATANTE.

6.1.5. Possibilitar o cadastramento de atendentes, supervisores e administradores com controle de acesso por usuário e senha.

6.1.6. Permitir a alteração da senha pelo próprio usuário.

6.1.7. Permitir o bloqueio de acesso para o caso de tentativas de acesso indevido.

6.1.8. A plataforma digital apresentada pela CONTRATADA deve permitir o acionamento do cidadão surdo mediante o envio de um "push", ou outro mecanismo de mesmo efeito, ao aplicativo de seu dispositivo móvel celular (smartphone), que o fará vibrar. Caso o cidadão surdo não atenda ao push, a solução deverá possibilitar a gravação e envio de um vídeo em LIBRAS ao seu aplicativo para posterior acesso ao recado.

6.1.9. Permitir ligações VCO - voicecarry over (transmissão de som/voz).

6.1.10. Permitir ligações HCO - hearingcarry over (transmissão de som/audio).

6.1.11. Possibilitar ajustes de tamanho e cores de fontes, cores de fundo e contraste, somente na configuração da ferramenta em questão, não alterando a configuração de outras ferramentas/aparelhos.

6.1.12. Possuir teclado virtual DTMF (Dual-ToneMulti-Frequency)



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência

- 6.1.13. Permitir a criação de filas de atendimento prioritárias e emergenciais, possibilitando ao administrador incluir, alterar, excluir e gerenciar em qualquer momento, sem a necessidade de alteração no sistema.
- 6.1.14. Permitir o monitoramento em tempo real das filas de atendimento.
- 6.1.15. Exibir ao cidadão sua posição na fila de atendimento, atualizando automaticamente sempre que essa posição for alterada.
- 6.1.16. Possuir módulo de exibição de vídeos institucionais contendo mensagens em Libras e texto, enquanto o cidadão aguarda na fila de atendimento.
- 6.1.17. Permitir a troca de vídeos institucionais a qualquer tempo sem a necessidade de novos desenvolvimentos no sistema.
- 6.1.18. Permitir ao atendente realizar transferência de atendimentos entre filas e atendentes.
- 6.1.19. Permitir ao atendente realizar pausas com motivos customizáveis.
- 6.1.20. Permitir a possibilidade de gravação do atendimento.
- 6.1.21. Permitir dentro de um único atendimento a comunicação simultânea de no mínimo 3 (três) pessoas em conferência.
- 6.1.22. Permitir que o usuário receba mensagens de texto ou vídeo em sua caixa postal, assim que realizar o acesso ao sistema.
- 6.1.23. A Solução apresentada pela CONTRATADA deverá prever a escalabilidade da quantidade de Posições de Atendimento (PAs), de forma que se possa ajustar a capacidade de atendimento em função do comportamento da demanda.
- 6.1.24. O Aplicativo de acesso deverá ter *layout Whitelabel*, podendo ser customizado, tanto no *website*, quanto nos dispositivos móveis.
- 6.1.25. Possibilitar a customização de *layout* do sistema, conforme necessidade da CONTRATANTE.
- 6.1.26. Possuir módulo de consultas gerenciais por nível de autorização, definido no controle de acesso.
- 6.1.27. Fornecer relatórios informativos contendo estatísticas para avaliação da prestação dos serviços contratados. Tais informativos devem estar disponíveis em tempo real.
- 6.1.28. Possibilitar emissão de relatórios com o número de usuários na fila, a qualquer momento e em tempo real.
- 6.1.29. Possibilitar relatório com tempo mínimo, médio e máximo dos atendimentos.
- 6.1.30. Possibilitar relatório com número de atendimentos em períodos variáveis.
- 6.1.31. Possibilitar relatório de todas as chamadas realizadas para o atendimento virtual em determinado período, com a identificação do cidadão atendido, data, horário, duração do atendimento, destino ou natureza da chamada (serviços públicos estaduais), versão da solução utilizada pelo atendido e tempo de uso de dados



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência

móveis, podendo ser nulo, para verificação de tempo de uso de navegação patrocinada.

- 6.1.32. Possibilitar a emissão de relatório com número e relação de chamadas atendidas e não atendidas.
- 6.1.33. Possibilitar a emissão de relatório com tempo médio de espera para ser atendido.
- 6.1.34. Possibilitar a emissão de relatórios e gráficos dos atendimentos.
- 6.1.35. Possibilitar relatórios georreferenciados por tipo de atendimento com base no endereço do cadastro do usuário.
- 6.1.36. Manter as gravações em armazenamento pelo período de 24 meses de todos os atendimentos realizados.
- 6.1.37. Possuir banco de dados compatível com a plataforma disponível no mercado.
- 6.1.38. Permitir exportação de dados para outras plataformas.
- 6.1.39. Deverá permitir sua instalação em qualquer plataforma sem a necessidade de instalação de aplicações e aquisição de componentes ou equipamentos.
- 6.1.40. A Solução apresentada pela CONTRATADA deverá estar apta a receber acessos de qualquer cidadão, independente da sua deficiência. Deverá seguir as normas e recomendações de acessibilidade, com recursos disponíveis para acesso conforme preconiza o Artigo 63, da Lei n. 13.146, de 06 de Julho de 2015.
- 6.1.41. A solução deverá permitir a **priorização de serviços emergenciais**, que podem ser definidos via Painel de Administração (por exemplo: SAMU, polícia e bombeiros).
- 6.1.42. A solução deverá permitir a geração de **QR code** que possibilite o acesso para a plataforma de atendimento em LIBRAS, para diferentes serviços e/ou locais, para utilização direta dos usuários com o uso de dispositivos móveis, sem a necessidade de instalação de aplicativo próprio.
- 6.1.43. A solução deverá permitir que o atendente realize ligações telefônicas, realizando a tradução do áudio para LIBRAS por vídeo ao usuário surdo, perfazendo a **triangulação da comunicação** entre ambos.
- 6.1.44. A solução deverá permitir acionamento por videochamada de um usuário logado em seu aplicativo via notificação, por solicitação da CONTRATANTE, através de linha telefônica a ser disponibilizada. Neste modelo, o início da **triangulação da comunicação** é iniciada por um ouvinte.
- 6.1.45. A solução deverá permitir a inclusão de **Pesquisa de Satisfação** ao término dos atendimentos pelos usuários, através de vídeo explicativo em LIBRAS e envio de respostas, que poderão ser consultadas por relatório no Painel de Administração.
- 6.1.46. A solução deverá estar apta a diferenciar o cadastro no acesso de atendimento entre cidadão e agente público, exibindo serviços diferenciados para eles, via Painel de Administração.



- 7. ATENDIMENTO**
- 7.1.** O atendimento na modalidade virtual deverá ser realizado através de tecnologia de transmissão de vídeo, áudio, texto e telefonia em tempo real entre o usuário e a Central de Interpretação de Libras - CIL.
- 7.2.** O atendimento virtual deverá possibilitar acesso aos usuários das seguintes formas:
- 7.2.1.** Através de acesso dos navegadores disponíveis no mercado, inclusive em sua última versão, por meio de computadores, notebooks, tablets e smartphones, via website utilizando navegadores padrão de mercado.
- 7.2.2.** Através de aplicativo instalado em smartphones e tablets.
- 7.2.3.** Deverá contar com todos os recursos de acessibilidade para que qualquer cidadão, independente da sua deficiência, consiga acessar.
- 7.3.** O sistema deverá informar ao cidadão sua posição na fila de atendimento escolhida. Durante o tempo de espera na fila de atendimento o sistema deverá permitir a exibição de vídeos institucionais contendo mensagens em Libras e texto.
- 7.4.** O sistema deverá permitir a substituição de vídeos institucionais sem a necessidade de novos desenvolvimentos de softwares. A CONTRATANTE será responsável pela criação e disponibilização dos vídeos.
- 7.5.** O sistema deverá permitir a criação, alteração e exclusão de serviços de atendimento de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.
- 7.6. ACESSO À CIL:**
- 7.6.1.** O acesso à CIL deve estar disponível nas seguintes categorias:
- 7.6.1.1. Acesso através de website:**
- 7.6.1.1.1.** Deverá ser disponibilizada uma página da CENTRAL DE INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS - CIL na internet, que será acessível aos usuários através de links disponibilizados no portal da Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência.
- 7.6.1.1.2.** Ao acessar a página da CENTRAL DE INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS pela primeira vez, o usuário deverá ser direcionado para uma página de cadastro, na qual informará seus dados pessoais, cadastrará uma senha e selecionará o tipo de atendimento de sua preferência (texto ou vídeo/áudio).
- 7.6.1.1.3.** Após finalizar o cadastro, o usuário será atendido na modalidade escolhida. Para os acessos seguintes, não será necessário repetir a opção da modalidade de atendimento, bastará que o usuário informe seu login e senha.
- 7.6.1.1.4** O acesso via website por agentes públicos poderá ser feito via QR Code, dispensando a necessidade de cadastro individual prévio, porém mantendo as informações de acesso previstas no item **6.1.31**



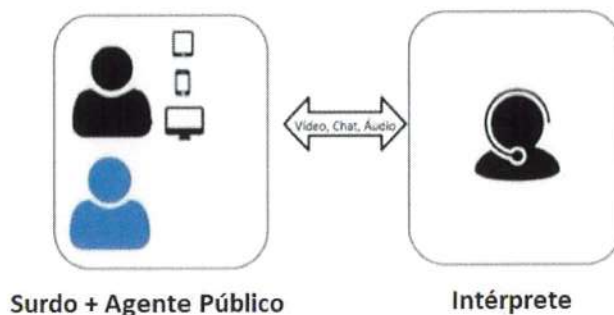
7.6.1.2. Acesso através de aplicativo:

- 7.6.1.2.1.** Deverão ser disponibilizados adicionalmente aplicativos da CENTRAL DE INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS para os principais sistemas operacionais (IOS e Android).
- 7.6.1.2.2.** Após fazer o download e a instalação do aplicativo, o usuário deverá efetuar seu cadastro, informando seus dados pessoais e definindo sua senha pessoal.
- 7.6.1.2.3.** Ao iniciar o aplicativo, o usuário deverá informar seu login e senha, e então escolher o tipo de atendimento desejado.
- 7.6.1.2.4.** O acesso através de aplicativo deverá permitir a criação de caixa postal (vídeo ou texto) para os usuários cadastrados.
- 7.6.1.2.5.** Ao acessar o aplicativo o usuário deverá ser avisado caso existam mensagens em sua caixa postal (texto ou vídeo), poderá ler ou assistir o vídeo com a mensagem deixada por outro usuário ou intérprete.

7.1 FORMAS DE ATENDIMENTO NA MODALIDADE VIRTUAL:

7.7.1. Usuários ou não de Libras:

- 7.7.1.1. Atendimento 2 (dois) pontos (onde Surdo ou a Pessoa com Deficiência Auditiva e o agente público ouvinte estão no mesmo local fisicamente enquanto o Intérprete está na Central de Interpretação de Libras).**
 - 7.7.1.1.1.** O usuário surdo deverá visualizar o Intérprete por vídeo ao mesmo tempo em que o Intérprete se comunicará com o agente público ouvinte através de telefone ou áudio do equipamento que está realizando a conexão.
 - 7.7.1.1.2.** O Intérprete deverá expressar em Português por áudio tudo que o cidadão surdo sinalizar, e deverá sinalizar em Libras para o usuário, através de vídeo, o que for falado pelo agente público ouvinte.



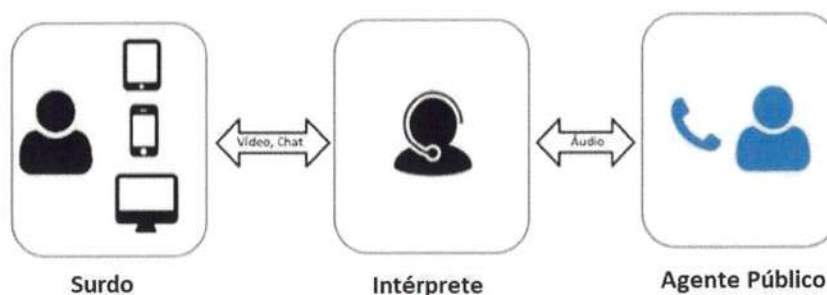
- 7.7.1.2. Atendimento 3 (três) pontos (onde Surdo ou a Pessoa com Deficiência Auditiva, Agente Público e Intérprete estão cada um em um local diferente)**
 - 7.7.1.2.1.** O usuário surdo e o Intérprete deverão se visualizar por vídeo.



7.7.1.2.2. O usuário informará para o Intérprete o número do telefone do serviço público para qual ele quer ligar.

7.7.1.2.3. O Intérprete deverá realizar a chamada telefônica para o número informado e se comunicar com o agente público.

7.7.1.2.4. O Intérprete deverá falar pelo telefone tudo que o usuário surdo sinalizar, e sinalizar em Libras para o usuário surdo através de vídeo o que foi falado pelo agente público.

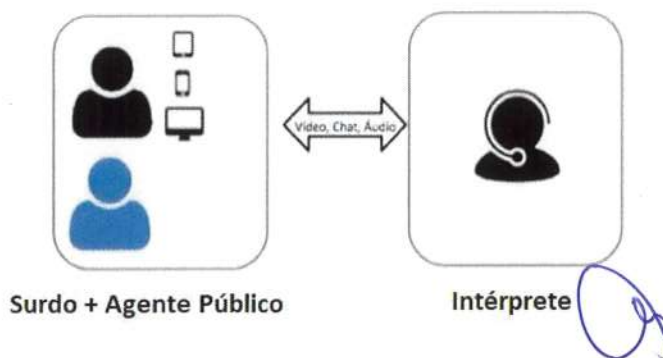


7.7.2. Surdos oralizados ou Pessoas com Deficiência Auditiva (falantes de língua portuguesa que se comuniquem por leitura labial ou textos escritos, mas com deficiência auditiva severa ou profunda):

7.7.2.1. Atendimento 2 (dois) pontos (onde Surdo ou a Pessoa com Deficiência Auditiva e o agente público estão no mesmo local fisicamente e o intérprete está na Central de Interpretação de Libras).

7.7.2.1.1. O usuário surdo deverá visualizar o Intérprete por vídeo ao mesmo tempo em que o Intérprete se comunicará com o agente público através de telefone ou áudio do equipamento que está realizando a conexão.

7.7.2.1.2. O Intérprete deverá sinalizar em Libras para o usuário através de vídeo o que foi falado pelo agente público.



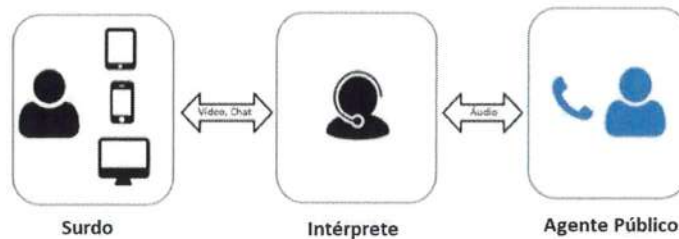


7.7.2.2. Atendimento 3 (três) pontos (onde o Surdo ou a Pessoa com Deficiência Auditiva, Ouvinte e Intérprete estão cada um em um local diferente)

7.7.2.2.1. O sistema/aplicativo deverá permitir ligações de áudio onde o Surdo ou a Pessoa com Deficiência Auditiva se comunica utilizando sua própria voz.

7.7.2.2.2. O usuário informará para o Intérprete o número do telefone do serviço público estadual para o qual ele quer ligar.

Obs.: Dispositivo de vídeo / texto e telefonia funcionam acoplados ao aplicativo.



8. PROVA DE CONCEITO

8.1. DA PROVA DE CONCEITO – DISPONIBILIZAÇÃO DE ACESSO AOS COMPONENTES DA SOLUÇÃO E AVALIAÇÃO DOS REQUISITOS FUNCIONAIS:

8.1.1. A CONTRATANTE, acompanhada por representante designado pela CONTRATADA e demais licitantes, realizará, no prazo máximo de 01 (um) dia útil, a Prova de Conceito, visando à realização dos testes descritos no ANEXO VIII.

8.1.1.1. Para comprovação de aceitabilidade quanto ao atendimento do previsto no edital para esta fase de prova de conceito, a CONTRATADA deve disponibilizar, na sua integralidade, o atendimento aos itens 6.1.1 e 6.1.2 e, no mínimo, 90% das ferramentas requeridas nos demais itens, mediante validação positiva dos itens requisitados.

8.1.1.2. Canais Digitais: A CONTRATADA deverá disponibilizar os componentes de Software referentes à funcionalidade dos itens inerentes aos recursos de interação entre a CONTRATANTE e o Cidadão, a saber:

8.1.1.2.1. Aplicativo Móvel.

8.1.1.2.2. Portal WEB.

8.1.1.2.3. CHAT.



- 8.1.2. Qualquer ocorrência imprevista ou erro na solução disponibilizada, ocorridos durante esta Fase 02, deverá ser corrigida pela CONTRATADA em até 72 (setenta e duas) horas contadas a partir da comunicação do fato.
- 8.1.3. Nesta Prova de Conceito, a equipe da CONTRATADA operará a solução integrada de atendimento ao Cidadão para que os representantes da CONTRATANTE possam atestar o atendimento dos requisitos.
- 8.1.4. Ao final desta fase, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, será emitido o relatório descrito no ANEXO VIII, que comporá o resultado final da avaliação.
- 8.2. A CONTRATANTE, a seu exclusivo critério, poderá prorrogar os prazos acima descritos por até 02 (dois) períodos consecutivos de 05 (cinco) dias úteis, perfazendo um máximo de prorrogação de 10 (dez) dias úteis por fase.
- 8.3. Para viabilizar o processo de avaliação técnica, caberá à CONTRATADA:
- 8.3.1. Arcar com todos os custos envolvidos com a disponibilização da solução integrada de atendimento ao Cidadão, em ambiente de CLOUD SERVICES (nuvem), conforme determinado no Termo de Referência.
- 8.3.2. Atender, de forma suficiente e tempestiva, às demandas da CONTRATANTE quanto aos serviços necessários para demonstrar que a solução atende às especificações estabelecidas neste documento e seus anexos.
- 8.3.3. Analisar a necessidade e providenciar a instalação de componentes adicionais se for o caso.
- 8.3.4. Efetuar ajustes, parametrizações e carga de massa de dados para testes na solução integrada de atendimento ao Cidadão.
- 8.3.5. Disponibilizar profissionais capacitados para o acompanhamento do processo de avaliação conforme os prazos e condições estabelecidos neste documento.
- 8.4. A Prova de Conceito poderá ser realizada numa infraestrutura de nuvem provisória, que não necessariamente fará parte da infraestrutura definitiva. Todas as configurações e parametrizações realizadas pela CONTRATADA para a Prova de Conceito deverão ser readequadas para operar no ambiente definitivo.
- 8.5. A CONTRATADA será inabilitada caso reprovada na Prova de Conceito.

9. AUDITORIA E CONTROLE

- 9.1. **A solução deve possuir ferramenta de administração web com mecanismos de log, rastreamento e auditoria de todas as transações e funcionalidades disponíveis na Plataforma CIL.**

10. RELATÓRIOS

- 10.1. **A CONTRATADA deve fornecer ferramenta de Administração Web através de interface gráfica de usuário (GUI), customizável com a identidade visual de**



sistemas da CONTRATANTE, por meio da qual deverá ter acesso a todos os relatórios de atendimento e de tráfego telefônico, os quais devem fornecer os mesmos dados disponibilizados por uma plataforma de *call center*, tais como:

10.1.1. Dados de acesso, contemplando as informações de:

10.1.1.1. Usuário.

10.1.1.2. Data e hora do acesso.

10.1.1.3. Telefone de destino.

10.1.2. Dados de Atendimento, contemplando:

10.1.2.1. Tempo Médio de Ocupação - TMO.

10.1.2.2. Tempo Médio de Atendimento – TMA.

10.1.2.3. Tempo Médio de Espera – TME.

10.1.2.4. Número de destino e duração das chamadas da CIL ao destino.

10.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar, *online*, à CONTRATANTE, todos os relatórios, diários, semanais e mensais.

11. ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO

11.1. A CONTRATADA, na solução apresentada, deverá contemplar SLAs propostos e agrupados em 4 (quatro) grandes grupos quais sejam:

11.1.1. SLAs de Disponibilidade e Tempo de Resposta.

11.1.2. SLAs de Gerência de Incidentes.

11.1.3. SLAs de Gerência de Mudança.

11.1.4. SLAs de Serviço.

11.2. Todos os sistemas devem funcionar em regime 24x7.

11.3. Cada módulo da solução terá seus indicadores medidos individualmente.

11.4. Durante um período definido de estabilização de alguma aplicação de mudança ou nova implantação sob escopo do serviço contratado, a critério da CONTRATANTE, poderá ser utilizado o conceito de SLO (*Service Level Objective*), admitindo um desvio de 10 % (dez por cento) em relação aos valores definidos para os SLAs, mantendo-se todas as penalidades cabíveis.

11.5. A CONTRATADA deverá estar disponível para a realização de auditorias de avaliação de *compliance* a qualquer tempo pela CONTRATANTE.

11.6. No caso de descumprimento de algum SLA, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação das penalidades, nos termos do Contrato.

11.7. No tocante aos SLAs de tratamento de incidentes, a severidade para atendimento dos mesmos, bem como os prazos de solução relacionados estão estabelecidos na Tabela 1 abaixo. O tempo de solução será computado da abertura do incidente até seu fechamento, com a devida concordância do solicitante.



11.8. A abertura do incidente deve ocorrer imediatamente após a ocorrência da situação anômala. Em caso de ineficiência deste processo, o início da incidência para efeito de cálculo do tempo de solução deverá considerar a data/hora de início da ocorrência da anomalia.

Tabela 1 – Severidade para atendimento

Severidade 1	4 horas (24x7)	Uma situação crítica com alto nível de impacto no negócio. Sua abrangência afeta entre 50,01% a 100% dos usuários.
Severidade 2	8 horas (24x7)	Uma situação crítica com médio nível de impacto no negócio e sua abrangência afeta entre 50,01% a 100% dos usuários ou alto nível de impacto no negócio e sua abrangência afeta até 50% dos usuários.
Severidade 3	24 horas (8x5)	Um evento com médio nível de impacto no negócio e sua abrangência afeta até 50% dos usuários ou baixo nível de impacto independente do volume de usuários.
Solicitações	1 (um) dia	Solicitações de baixa complexidade, contemplando execução de relatórios já existentes, dúvidas sob sistema do Serviço As, solicitações de verificação de status, criação de usuários nos sistemas M2M, entre outras.

1. Pesquisa de satisfação a fim de mensurar o nível dos serviços prestados, tendo por base a manifestação do usuário. A parametrização da pesquisa de satisfação é de responsabilidade da CONTRATADA.
2. IPS – Índice de Pesquisa de Satisfação: 80% de aprovação quanto aos serviços prestados pela CONTRATADA, do universo entrevistado.
3. O índice de satisfação será medido da seguinte maneira: Pesquisa de satisfação mensal, por meio de formulário disponível da página do serviço, elaborado pela CONTRATADA e validado pela CONTRATANTE.
 - a) Tempo Médio de Espera – TME: atendimento de 70% das chamadas em até 10 segundos (70/10).
 - b) Taxa de abandono das ligações inferior a 8%



12. INCIDENTES E REQUISIÇÕES

12.1. Deverá ser apresentado, pela CONTRATADA, um modelo de Operação e Suporte para tratamento de incidentes, problemas, mudanças, requisições de serviço, e demais disciplinas com base na Biblioteca ITIL®.

12.2. Tratamento de chamados:

12.2.1. A CONTRATADA deverá apresentar por escrito sua proposta do processo de Operação e Suporte, ou seja, abertura de chamado, acionamento, escalonamento, feedback, etc.

12.2.2. Devem ser prestados, pela CONTRATADA, os seguintes níveis de suporte:

12.2.2.1. Nível 1:

12.2.2.1.1. Help Desk com atendimento em português/LIBRAS para suportar os clientes em:

12.2.2.1.1.1. Abertura de chamados.

12.2.2.1.1.2. Tratamento de falhas.

12.2.2.1.1.3. Esclarecimento de dúvidas.

12.2.2.1.1.4. Monitoramento das aplicações.

12.2.2.1.1.5. Escalonamento de falhas.

12.2.2.1.1.6. Atendimento 24x7.

12.2.2.2. Nível 2:

12.2.2.2.1. Equipe de Suporte para resolução de incidente/problemas.

12.2.2.2.2. Gestão de Mudanças.

12.2.2.2.3. Suporte a infraestrutura.

12.2.2.2.4. Gestão de Backup.

12.2.2.3. Nível 3:

12.2.2.3.1. Equipe de Suporte Especializada.

12.2.2.3.2. Correção de *BugFix*.

12.2.2.3.3. Novas funcionalidade/upgrades.

12.3. Deverá ser provida ferramenta de gestão de mudanças e de chamados.

12.4. Deverá ser disponibilizada uma ferramenta para abertura, tratamento, acompanhamento e gestão de chamados para a solução de *CIL*. A ferramenta deverá permitir a extração de relatórios como volumetria e tempo de atendimento de chamados.

12.5. Toda a arquitetura e suporte à infraestrutura da solução será de responsabilidade da CONTRATADA.

12.6. As atividades dispostas nos três níveis de atendimento poderão ser alteradas em função da proposta da CONTRATADA, desde que, sejam aprovadas pela CONTRATANTE.



13. INFRAESTRUTURA

- 13.1. Poderá ser utilizada infraestrutura física ou virtual, desde que atenda aos requisitos de segurança, aos acordos de nível de serviço de disponibilidade e tempo de resposta, bem como os dados sejam armazenados fisicamente, preferencialmente em território brasileiro.
- 13.2. A Solução deve estar apta a integrações com sistemas da CONTRATANTE preferencialmente via *Web Service*. Contudo, a CONTRATADA poderá sugerir outras formas de integração que serão validadas pela CONTRATANTE.

14. TREINAMENTO

- 14.1. A CONTRATADA deverá prever na proposta de solução, vídeo em LIBRAS e em Português, de caráter orientativo para a capacitação dos usuários e dos agentes públicos, inclusive com deficiência auditiva, a ser disponibilizado nos *websites* da CONTRATANTE, bem como no Aplicativo para os *smartphones*, devendo apresentar *layout whitelabel*, a ser customizado pela CONTRATANTE.
- 14.2. Os vídeos devem possuir padrão de qualidade que siga as melhores práticas de mercado, devendo ser objeto de aprovação prévia da CONTRATANTE. E, poderão ser atualizados de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.
- 14.3. Também deverá ser disponibilizada equipe para treinamento presencial de Agentes Públicos no local do projeto piloto descrito no item 25.1, pelo prazo de 60 (sessenta) dias desde o início da execução do contrato, e outra para auxílio/suporte remoto dos agentes públicos durante o mesmo prazo.
- 14.4. A CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA lista de agentes públicos que participarão do treinamento presencial, que será ministrado em comum acordo entre as partes.

15. POLÍTICA DE PRIVACIDADE DE DADOS DOS USUÁRIOS

- 15.1. Os dados dos usuários deverão ser utilizados apenas para prover a intermediação da comunicação e devem ser mantidos de forma segura, íntegra e sigilosa, nos termos da legislação aplicável à matéria.
- 15.2. Os dados dos clientes devem ser obtidos de forma justa e legal, de acordo com a legislação brasileira e dos termos e condições de uso da Solução da CIL.

16. DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

- 16.1. O funcionamento da Central de Interpretação em Libras - CIL ocorrerá de forma ininterrupta, de segunda a domingo, durante 24 horas, incluindo feriados.



17. COBERTURA GEOGRÁFICA DO ATENDIMENTO

17.1. Os serviços da CONTRATANTE estão disponíveis para Cidadãos usuários dos serviços públicos estaduais, em todo Estado de São Paulo incluindo o município de São Paulo.

18. SEGURANÇA

18.1. Abaixo estão relacionados os itens de segurança das ferramentas administrativas, elementos de infraestrutura e processo de desenvolvimento:

18.1.1. A CONTRATADA deve classificar cada ativo que seja parte do Sistema quanto à importância, ameaças, vulnerabilidades e riscos envolvidos.

18.1.2. A CONTRATADA deve utilizar um módulo de CFTV digital para gravação com sistema de alarme agregado para o monitoramento de presença nas salas destinadas à prestação do Serviço de CIL.

18.1.3. A CONTRATADA deve manter toda e qualquer forma de documentação em um local seguro, bem como a documentação relacionada ao esquema de licenciamento. Esta, e qualquer outra documentação do projeto, deverá ser disponibilizada para CONTRATANTE mediante solicitação conforme SLA definido.

18.1.4. A CONTRATADA deve atribuir dupla custódia às contas administrativas.

18.1.5. A CONTRATADA deve utilizar contas não padrão com baixos privilégios para a administração, elevando o privilégio somente quando for necessário. Toda alteração de privilégio deve ser registrada.

18.1.6. A CONTRATADA deve trocar as senhas de acesso privilegiado aos sistemas antes e depois da execução de manutenções ou auditorias.

18.1.7. A CONTRATADA deve seguir as recomendações do *Common Evaluation Criteria* (ISO 15408) para as aplicações.

18.1.8. A CONTRATADA deve inicializar os serviços por contas de usuários não padrão, locais e sem privilégios administrativos.

18.1.9. A CONTRATADA deve verificar periodicamente os arquivos de inicialização quanto a sua integridade e a existência de comandos maliciosos.

18.1.10. A CONTRATADA deve criar uma rotina de auditoria para verificação dos usuários cadastrados no servidor.

18.1.11. A CONTRATADA deve configurar o tamanho máximo dos arquivos de "dump" e arquivos adequadamente, de acordo com o espaço para armazenamento disponível.

18.1.12. A CONTRATADA deve respeitar a política de licenciamento dos produtos envolvidos.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência

- 18.1.13.** A CONTRATADA deve assegurar que todos os usuários do Sistema sejam devidamente cadastrados, e-mail, dados cadastrais, entre outros.
- 18.1.14. Deve prover o uso de Certificados Digitais para certificação de acesso de usuários da CONTRATANTE.**
- 18.1.15.** Deve desabilitar todas as interfaces e dispositivos que venham a ser definidos como não utilizáveis.
- 18.1.16.** Deve desabilitar todos os protocolos e serviços que não sejam estritamente necessários ao provimento do serviço do contrato.
- 18.1.17.** Deve prover notificação *online* dos alarmes de ocorrência de tentativa de invasão, bem como mecanismos para tratamento dos mesmos, seguindo as melhores práticas de segurança da informação.
- 18.1.18.** Deve permitir filtragem da comunicação na fronteira dos segmentos dedicados de rede, em que apenas o tráfego necessário e autorizado será liberado.
- 18.1.19.** As ferramentas de administração devem possuir *login* único por meio de uma base unificada via diretório LDAP ou solução similar, utilizando pelo menos criptografia padrão de mercado simétrica de 128 bits.
- 18.1.20.** Deve permitir ao usuário que altere sua própria senha, que deve conter pelo menos 8 (oito) caracteres entre numéricos e alfanuméricos, com políticas, regras de formação, expiração e troca de senhas configuráveis.
- 18.1.21.** Deve restringir a exibição da senha enquanto ela estiver sendo digitada por opção do usuário.
- 18.1.22.** Deve possibilitar que a senha do usuário seja alterada no primeiro login, em sendo o caso definido como aplicável.
- 18.1.23.** Deve possuir controle de histórico de senhas, evitando que as últimas senhas sejam reutilizadas. A quantidade das últimas senhas que não podem ser utilizadas deve ser parametrizável.
- 18.1.24.** Deve possibilitar o controle de sessão única, não permitindo que um mesmo usuário utilize várias conexões simultâneas.
- 18.1.25.** Deve permitir personalizar o período, em dia, de expiração da senha do usuário.
- 18.1.26.** Deve permitir o bloqueio de usuário.
- 18.1.27.** Deve armazenar as senhas de forma criptografadas. Qualquer padrão diferente de 3DES, MD5 ou RSA deverá ser submetido à CONTRATANTE.
- 18.1.28.** Deve impedir que o log possa ser modificado por qualquer tipo de usuário. A geração do log não deve impactar na performance da aplicação.
- 18.1.29.** Deve implementar trilhas de auditoria para controle de acesso ao Sistema.
- 18.1.30.** Deve observar os controles de segurança classificados de acordo com os domínios da (ISC)2 CISP® CBK® (International Information Systems Security



Certification Consortium / Certified Information Systems Security Professional / Common Body of Knowledge), as Normas Brasileiras ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013 "Tecnologia da Informação - Técnicas de segurança – Sistemas de gestão da segurança da informação - Requisitos", ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013 "Tecnologia da Informação - Técnicas de segurança – Código de prática para controles de segurança da informação" e ABNT NBR ISO/IEC 27003:2011 "Tecnologia da Informação -Técnicas de segurança – Diretrizes para implantação de um sistema de gestão da segurança da informação": Controle de acesso Segurança de rede e telecomunicações Gerenciamento de risco Segurança no desenvolvimento de sistemas Criptografia Design e arquitetura de segurança

- 18.1.31.** Deve utilizar sistemas de prevenção de intrusão (IPS) em pontos críticos do ambiente no intuito de mitigar riscos de exploração de falhas, ataques de negação de serviço, violação da segurança perimetral, entre outros.
- 18.1.32.** Deve gerar log de acesso e este deverá ser armazenado no período de no mínimo 5 (cinco) anos. Este log deve permitir trilha de auditoria, tanto para o aplicativo, banco de dados e sistema operacional.
- 18.1.33.** Deve ter processos de correção de vulnerabilidades e gerenciamento de patches de segurança.
- 18.1.34.** Deve permitir que a CONTRATANTE, desde que agendado e acordado previamente, realizem testes de segurança no ambiente e/ou análises de risco e conformidade, incluindo, mas não se limitando, às dependências físicas do prestador.
- 18.1.35.** A CONTRATADA deve garantir que os equipamentos empregados na intermediação da CIL devem garantir fidelidade, sigilo, confidencialidade e integralidade das mensagens.
- 18.1.36.** A CONTRATADA, em sua proposta, deve prever recursos tecnológicos e facilidades necessários à suspensão de sigilo de telecomunicações, determinada por autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes, e manter controle permanente de todos os casos, acompanhando a efetivação dessas determinações e zelando para que elas sejam cumpridas dentro dos estritos limites autorizados, nos casos que lhe couber.

19. IDENTIDADE VISUAL

- 19.1.** O Portal de Gestão deverá obedecer aos padrões de identidade visual da CONTRATANTE.
- 19.2.** Todos os layouts e interfaces deverão ser objeto de aprovação da CONTRATANTE.

20. DOCUMENTAÇÃO



- 20.1. Todas as configurações de rede relacionadas aos recursos e regras das soluções de “firewall”, referentes às conexões com a CONTRATADA devem ser documentadas e disponibilizadas à CONTRATANTE toda vez que ocorrer alteração nas configurações.**

21. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 20.1.** Cumprir e exigir o cumprimento das obrigações do Contrato e das disposições legais que o regem;
- 20.2.** Realizar o acompanhamento do contrato, comunicando à CONTRATADA as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas;
- 20.3.** Proporcionar todas as condições necessárias à boa execução dos serviços contratados, inclusive comunicando à CONTRATADA, por escrito e tempestivamente, qualquer mudança de Administração e ou endereço de cobrança;
- 20.4.** Exercer a fiscalização dos serviços indicando, formalmente, o gestor para acompanhamento da execução contratual, inclusive no que tange a mão de obra que o integra;
- 20.5.** Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, podendo solicitar o seu encaminhamento por escrito;
- 20.6.** Efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido no presente contrato;
- 20.7.** Aplicar as penalidades previstas no contrato, em caso de descumprimento pela CONTRATADA de quaisquer cláusulas estabelecidas;
- 20.8.** Exigir da CONTRATADA, a qualquer tempo, a comprovação das condições requeridas para a contratação;
- 20.9.** Indicar e formalizar o(s) responsável(is) pela fiscalização do contrato, a quem competirá o acompanhamento dos serviços, nos termos da Lei estadual 6544/89 e suas alterações;
- 20.10.** Atestar mensalmente a execução e a qualidade dos serviços prestados, indicando qualquer ocorrência havida no período, se for o caso, em processo próprio, onde será juntada a Nota Fiscal Fatura a ser apresentada pela CONTRATADA, para fins de pagamento.

22. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 22.1.** Indicar um profissional responsável para exercer a função de interlocutor com a CONTRATANTE ao qual caberá a função de responder pela coordenação de todas as atividades propostas neste Termo.
- 22.2.** Responsabilizar-se por todos e quaisquer encargos, salários, benefícios, pró-labore tributos, taxas, tarifas relacionados com empregados e prepostos e/ou a empresa na



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência

prestação do serviço e que sejam decorrentes da legislação social previdenciária, trabalhista, tributária e cível, incluídas as indenizações por acidentes, moléstias e outros eventos da natureza profissional e/ou ocupacional.

- 22.3.** Responder, por escrito, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, a todo e qualquer questionamento acerca do serviço.
- 22.4.** Acompanhar, gerenciar, capacitar e orientar, periodicamente, seus profissionais.
- 22.5.** Disponibilizar as gravações dos atendimentos sempre que solicitado, no prazo de 24h.
- 22.6.** Oferecer profissionais habilitados e qualificados em Libras conforme legislação vigente.
- 22.7.** Informar as especificações tecnológicas e de banda de internet para disponibilizar o serviço.
- 22.8.** Disponibilizar e encaminhar relatório mensalmente ou quando solicitados pela CONTRATANTE.
- 22.9.** Comunicar, por escrito, qualquer alteração societária da empresa.

23. PERFIL PROFISSIONAL

23.1. TRADUTOR/INTÉRPRETE DE LIBRAS/PORTUGUÊS E PORTUGUÊS/LIBRAS:

- 23.1.1.** Formação em consonância com a Lei Federal n. 10.436, de 24 de abril de 2002, regulamentada pelo Decreto Federal nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005 ou outra norma que vier a substituí-los.
- 23.1.2.** Clareza e objetividade na Língua Portuguesa falada e escrita, urbanidade, boa dicção e audição, raciocínio lógico e conhecimento de informática básica, digitação, "Internet", "Windows" e "Office".

24. ESTIMATIVA DE ATENDIMENTO

- 24.1.** A prestação dos serviços é estimada em 16.000 (dezesesseis mil) horas de atendimento pelo período de 40 meses, o que corresponde a 400 (quatrocentas) horas/mês.

25. DO CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO

- 25.1.** Durante os primeiros 30 (trinta) dias a partir do início da execução do contrato, os serviços serão prestados exclusivamente em um projeto piloto, em local a ser designado pela CONTRATANTE.
- 25.2.** Durante o período descrito no item 25.1, a CONTRATADA deverá colher avaliações dos serviços prestados, tanto dos agentes públicos como dos cidadãos com deficiência, e disponibilizará para a CONTRATANTE.



25.3. **A partir do 31º (trigésimo primeiro) dia desde o início da execução do contrato, o serviço será paulatinamente expandido para as demais unidades de atendimento em todo o Estado de São Paulo, a critério da CONTRATANTE.**

26. DO MATERIAL DE DIVULGAÇÃO/COMUNICAÇÃO

26.1. **Todo material de divulgação e comunicação dos serviços contratados, incluindo impresso e audiovisual, deve ser previamente submetido para aprovação da CONTRATANTE.**

27. DO PAGAMENTO MÍNIMO PARA MANUTENÇÃO DA CIL

27.1. **A CONTRATANTE pagará a CONTRATADA no mínimo 20 (vinte) horas mensais, caso as horas apuradas na medição seja inferior a esse quantitativo, visando garantir a manutenção da estrutura necessária ao funcionamento da CIL**

28. DO SIGILO OBRIGATÓRIO

28.1. **A CONTRATADA, bem como os profissionais por ela fornecidos, compromete-se a manter sigilo escrito, verbal e/ou quaisquer outro acerca os dados, informações, materiais, técnicas e procedimentos utilizados na prestação dos serviços da Central de Interpretação em Libras – CIL.**

28.2. **A quebra de sigilo pela CONTRATADA, bem como pelos profissionais por ela fornecidos, sofrerão as medidas legais cabíveis.**

29. DAS MEDIÇÕES DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

29.1. **Os serviços executados serão objeto de medição mensal, de acordo com os seguintes procedimentos:**

a) **No primeiro dia útil subsequente à prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá efetuar a apuração das horas de atendimento efetuadas no respectivo mês, e, considerando os recursos contratados, elaborar o correspondente relatório contendo dias, horários e quantidades de atendimentos efetuados, além do tipo de deficiência dos atendidos, tipo de demanda e encaminhamento proposto.**

b) Para efeito de pagamento, as medições deverão ser realizadas da seguinte forma:

b.1. **No segundo dia útil subsequente ao mês que os serviços foram prestados, a CONTRATADA deverá entregar o relatório contendo os quantitativos mensais descritos no item acima e os respectivos valores apurados.**



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência

- b.2.** Na hipótese de glosas e/ou incorreções de quantitativos e/ou valores, a CONTRATANTE solicitará à CONTRATADA a retificação do relatório, objetivando a emissão da Nota Fiscal Fatura.
- c)** Serão considerados somente as horas de atendimento efetivamente realizadas e apurados da seguinte forma:
- c.1.** O valor dos pagamentos será obtido mediante aplicação do preço global contratado às correspondentes quantidades de horas efetivamente realizadas, descontadas as importâncias relativas às quantidades de serviços não aceitas e glosadas pela CONTRATANTE por motivos imputáveis à CONTRATADA.
- c.2.** Caso a medição não seja composta por número inteiro de horas será aplicado o fechamento proporcional à minutagem alcançada.
- c.3.** A aplicação de descontos indicados no item imediatamente acima não prejudica a aplicação de sanções à CONTRATADA, em razão da não execução dos serviços.
- c.4.** Apuradas as horas efetivamente realizadas a CONTRATANTE pagará até o limite de 20 (vinte) horas, caso a CONTRATADA tenha realizado quantidade inferior no mês, para garantir a manutenção da estrutura necessária ao funcionamento da CIL.
- d)** Após a conferência dos quantitativos e valores apresentados, a CONTRATANTE atestará a medição mensal, no prazo de 05 (cinco) dias úteis contados do recebimento do relatório, comunicando à CONTRATADA o valor aprovado e autorizando a emissão da correspondente nota fiscal/fatura.

30. DO PAGAMENTO

- 30.1** - Para efeito de pagamento, a contratada encaminhará ao protocolo da SECRETARIA DE ESTADO DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA, à Av. Mário de Andrade, 564, Portão 10, Barra Funda, São Paulo, SP, CEP 01156-001, após cada prestação dos serviços, a respectiva nota fiscal/fatura, acompanhada do relatório dos serviços prestados no período a que o pagamento se referir.
- 30.2** - Os pagamentos serão efetuados no prazo de 30 (trinta) dias, contado da data de entrada da nota fiscal/fatura no protocolo do órgão indicado no subitem 27.1 deste item 27 supra e à vista do termo de recebimento definitivo ou recibo, de que trata o subitem d do item 26.1 deste Termo de Referência.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência

- 30.3 - As notas fiscais/faturas que apresentarem incorreções serão devolvidas à contratada para as devidas correções. Nesse caso, o prazo de que trata o subitem 27.2 deste item 27 começará a fluir a partir da data de apresentação da nota fiscal/fatura, sem incorreções.
- 30.4 - Constitui condição para a realização dos pagamentos a inexistência de registros em nome da Contratada no “Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais do Estado de São Paulo – CADIN ESTADUAL”, o qual deverá ser consultado por ocasião da realização de cada pagamento.
- 30.5 - O pagamento será feito mediante crédito aberto em conta corrente em nome da Contratada no Banco do Brasil S/A. 7.6 - Havendo atraso nos pagamentos, sobre o valor devido incidirá correção monetária nos termos do artigo 74 da Lei estadual nº 6.544/1989, bem como juros moratórios, à razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados "pro rata tempore" em relação ao atraso verificado.

Assinatura manuscrita em azul, localizada à direita do texto do item 30.5.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência

RESOLUÇÃO SEDPCD- 04, de 25-02-2016

Estabelece normas para aplicação das multas previstas nas Leis Federais nº 8.666/93 e nº 10.520/02 e na Lei Estadual nº 6.544-89, no âmbito da SECRETARIA DE ESTADO DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA.

A SECRETÁRIA DE ESTADO DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA, usando suas prerrogativas legais e, com fundamento no artigo 3º do Decreto nº 31.138, de 09/01/1990, com a redação dada pelo artigo 2º do Decreto nº 33.701, de 22/08/1991, resolve:

Artigo 1º - A aplicação das multas previstas nos artigos 79, 80, e nos incisos e parágrafos do artigo 81 da Lei nº 6.544, de 22/11/1989; nos artigos 81, 86 e no inciso II do artigo 87 da Lei Federal nº 8.666, de 21/06/1993; e no artigo 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17/07/2002, no âmbito da SECRETARIA DE ESTADO DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA, obedecerá ao disposto nesta Resolução.

Artigo 2º - A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato, em aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração, implicará em multa de 15% (quinze por cento) sobre o valor do respectivo contrato ou instrumento equivalente, devidamente reajustado até a data da aplicação da penalidade, ou multa correspondente à diferença de preço decorrente de nova licitação realizada para o mesmo fim.

Artigo 3º - A inexecução total do ajuste, sem prejuízo do disposto no artigo 86 da Lei Federal nº 8.666/93, sujeitará o contratado à multa compensatória:

I - de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato ou instrumento conexo, reajustado até a data da aplicação da penalidade, ou

II – multa correspondente à diferença de preço resultante de nova licitação realizada para o mesmo fim.

Artigo 4º - A inexecução parcial do ajuste acarretará ao contratado multa compensatória de 20% (vinte por cento) calculada sobre o valor dos materiais não entregues, das obras ou serviços não executados, ou multa correspondente à diferença de preço resultante da nova licitação, referente à parcela da obrigação não cumprida, prevalecendo a de maior valor.

Artigo 5º - Entende-se como inexecução parcial o inadimplemento de cláusulas essenciais do contrato, que comprometa a conclusão de seu objeto.

Artigo 6º - Pelo descumprimento injustificado de outras obrigações que não configurem inexecução total ou parcial do contrato ou mora no adimplemento, será aplicada multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total faturado mensalmente pela Contratada, correspondente ao mês de ocorrência do ato ou fato irregular.

Artigo 7º - O atraso injustificado na execução do serviço, obra ou fornecimento, sem prejuízo do disposto no §1º do artigo 86, da Lei Federal nº 8.666/93, sujeitará a contratada à multa de mora, calculada por dia de atraso e a sobre o saldo devedor, na seguinte proporção:

I - até 10 dias, multa de 0,1% por dia de atraso;

II - superior a 10 dias e até 20 dias, multa de 0,5% por dia de atraso;

III - superior a 20 dias e até 30 dias, multa de 0,8% por dia de atraso;

IV - superior a 30 dias e até 60 dias, multa de 1,0% por dia de atraso.

Parágrafo único - nos casos de materiais não entregues, o atraso será contado a partir do primeiro dia útil subsequente ao término do prazo estabelecido para a entrega;

Artigo 8º - As multas previstas nesta Resolução serão descontadas do primeiro pagamento eventualmente devido pela SECRETARIA DE ESTADO DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA, ou da garantia do respectivo Contrato ou instrumento equivalente, após notificação escrita da Contratada, pela autoridade competente.

Parágrafo 1º - Se a multa aplicada for superior ao valor do primeiro pagamento, o excesso será descontado do pagamento seguinte e assim sucessivamente.

Parágrafo 2º - Serão aplicados juros moratórios de 0,5% (meio por cento) ao mês às multas não recolhidas até o vencimento.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência

Artigo 9º - O atraso superior a 60 (sessenta) dias será considerado inexecução parcial e ensejará a aplicação das multas estabelecidas no artigo 4º desta Resolução, sem prejuízo das demais sanções administrativas cabíveis, salvo se justificado mediante a ocorrência de caso fortuito ou de força maior superveniente à apresentação das propostas.

Artigo 10 - O valor das multas terá como base de cálculo o valor da contratação, reajustado, e atualizado monetariamente pelo índice da UFESP - Unidade Fiscal do Estado de São Paulo, desde a data do descumprimento da obrigação até a data do efetivo recolhimento, e poderá ser descontado da garantia prestada, quando exigida, e/ou dos pagamentos pendentes.

Parágrafo 1º - Não havendo garantia ou pagamento pendente, o valor da multa deverá ser recolhido pela contratada, no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação da sanção aplicada.

Parágrafo 2º - Decorrido o prazo estabelecido no §1º sem adimplemento da multa, será oficiada a Procuradoria Judicial, da Procuradoria Geral do Estado, para a propositura da medida judicial cabível.

Artigo 11 - A não substituição, pela contratada, de material não aceito pela SECRETARIA DE ESTADO DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA, no prazo estabelecido no instrumento contratual, ensejará a aplicação de multa em conformidade com o artigo 3º desta Resolução, considerando-se a mora, nesta hipótese, a partir do primeiro dia útil seguinte ao término do prazo.

Artigo 12 - O pedido de prorrogação do prazo de conclusão do objeto ou de qualquer etapa do serviço, obra ou fornecimento, somente será apreciado se efetuado dentro dos prazos fixados.

Artigo 13 - Aplicação de multa não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as outras sanções previstas na Lei federal nº 8.666, de 21.06.93, na Lei Estadual nº 6.544, de 22.11.89 e na Lei federal nº 10.520, de 17.07.02 e suas alterações.

Parágrafo 1º - A autoridade competente para aplicação das sanções, após o julgamento dos recursos ou transcorrido o prazo sem a sua interposição, providenciará a sua imediata divulgação no sítio eletrônico "www.sancoes.sp.gov.br" considerando que o mesmo é acessado a cada licitação/contratação efetuada pela Administração.

Parágrafo 2º - As multas são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outras, tampouco impedem a aplicação de outras sanções administrativas estabelecidas em lei.

Artigo 14 - O infrator será notificado da imputação e do percentual máximo da multa cabível, para que se defenda no prazo de 05 (cinco) dias úteis, decorridos os quais a autoridade decidirá pela sua aplicação ou não e, se for o caso, o valor da multa devida.

Parágrafo 1º - Da aplicação das multas prevista nesta resolução, caberá recurso à autoridade superior, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, nos termos do artigo 109 da Lei Federal nº 8.666/93.

Parágrafo 2º - Observadas as disposições desta resolução, a autoridade só deixará de aplicar a multa se verificado que:

I - não houver a infração ou que o notificado não foi o seu autor;

II - a infração decorreu de caso fortuito ou força maior.

Artigo 15 - As disposições desta resolução aplicam-se, também às contratações realizadas com dispensa ou inexigibilidade de licitação.

Artigo 16 - Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, produzindo seus efeitos sobre todas as licitações que forem realizadas e contratos que forem celebrados a partir de sua vigência.

Parágrafo único - O disposto nesta Resolução também deve ser aplicado aos contratos já assinados e os editais já publicados.

Artigo 17 - Fica revogada a Resolução SEDPCD nº 5, de 06-09-2010.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência



ANEXO II
PLANILHA DE PROPOSTA

Prestação de serviços de INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais), por meio de plataforma digital e de acesso a computador ou qualquer dispositivo apto a acessar a internet, conforme descrito neste Termo de Referência


Item	Descrição do serviço	Qtde. de horas estimadas/mês	Valor unitário/ Hora	Valor Mensal (3) = (1) x (2)	Valor Total (40 meses) (4) = (3) X 40
1	Central de libras	400	R\$ 413,75	R\$ 165.500,00	R\$ 6.620.000,00

Observações

O prazo para execução dos serviços objeto desta licitação será de 40 (quarenta) meses. No valor acima estão contempladas todas as despesas necessárias à perfeita execução do objeto desta licitação, não contendo qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária, incluindo o seguinte: mão-de-obra; supervisão semanal; equipamentos; ferramentas; materiais; peças; acessórios; seguro; impostos, taxas e contribuições; encargos previdenciários e trabalhistas; vale-transporte; fornecimento de vale-refeição, cesta básica, assistência médica e hospitalar, consoante valores firmados em acordo, convenção ou dissídio coletivo da categoria e outros benefícios ali convencionados; uniformes; curso de reciclagem; PIS, COFINS, CSLL e ônus incidentes; lucro; eventuais perdas ou custos para a consecução dos serviços.

A presente proposta tem validade de 60 (sessenta) dias.

São Paulo, 22 de setembro de 2023.


José de Araújo Neto
Diretor Presidente