



**Governo do Estado de São Paulo
Companhia Paulista de Trens Metropolitanos
Depto De Contratacoes E Compras**

CARTA

CT.DFCC.162/2024

Ao
Sr. Rivaldo Melo Barbosa Junior – Representante
OMNIZE SOFTWARE LTDA
Av. Doutor Cardoso de Melo nº 1460, Andar 2 – Conj. 24, 25 e 26 – Vila
Olímpia
04548 005 SÃO PAULO SP

ORDEM DE FORNECIMENTO DV01124-01 - Designação de Gestor

Prezado Senhor,

Comunicamos a V.Sa. que o Sr. Gean Lima Ferreira – Chefe do Departamento de Desenvolvimento e Aplicação de Sistemas - DFIS, telefone (11) 3117-7112, será o responsável pela gestão da Ordem de Fornecimento em referência.

Sua função será a de coordenar os trabalhos, servindo de ligação entre V.Sa. e esta Companhia, na administração de problemas, tomando decisões técnicas e administrativas, dentro dos limites contratuais.

Atenciosamente,

REGINALDO ANTONIO DE PINHO
Chefe do Departamento de Contratações e Compras



Documento assinado eletronicamente por **Reginaldo Antonio De Pinho, Chefe De Departamento**, em 05/08/2024, às 11:06, 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, informando o código verificador **0035272651** e o código CRC **C1A452E6**.

		ORDEM DE FORNECIMENTO CÓDIGO ÚNICO Nº 20240639351 DV01124 – 386.00010216/2024-72		NÚMERO (OF) DV01124-01		
C.N.P.J. (MF) - 71.832.679/0001-23 - INSCRIÇÃO ESTADUAL: 113.898.614-110				DATA BASE: JUNHO/2024		
RESERVA DE VERBA: PROGRAMA DE TRABALHO Nº 26783370746270000 - NATUREZA DE DESPESA Nº 339040 - ORIGEM DOS RECURSOS: 150140004						
CONTRATADA: OMNIZE SOFTWARE LTDA. ENDEREÇO: Av. Doutor Cardoso de Melo nº 1460, Andar 2 – Conj. 24, 25 e 26 – Vila Olimpia CIDADE: São Paulo UF: SP CEP: 04.548-005 TELEFONE: (11) 96948-5058 C.N.P.J. (MF): 22.057.593/0001-65 EMAIL: rbarbosa@omnize.com				Cada nota fiscal deverá referir-se somente a um Contrato. Citar o nº do Contrato na NF e em qualquer outro documento ou correspondência. LOCAL DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS: VIDE ITEM 1 DAS CONDIÇÕES COMERCIAIS DA PROPOSTA DA CONTRATADA - ANEXO 1. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO: VIDE ITEM 4 DAS CONDIÇÕES CONSTANTES NO VERSO. HORÁRIO: DE 2ª À 6ª FEIRA: DAS 08H30MIN ÀS 11H30MIN E DAS 13H30MIN ÀS 16H30MIN ENDEREÇO PARA FATURAMENTO: COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS – CPTM 001 RUA BOA VISTA, 175 – CENTRO – SÃO PAULO – CEP 01014-		
ITEM	SC/ITEM	OBJETO	UNID ADE	QTDE	VALORES R\$ UNITÁRIO TOTAL	PRAZO DE EXECUÇÃO
1	025724/1	Prestação de serviços de chatbot, integração com Whatsapp Business API oficial corporativo com prestação de serviços de configuração, customização, treinamento, suporte técnico e manutenção.	UN	1	49.997,90 49.997,90	12 MESES
TOTAL POR EXTENSO (Quarenta e nove mil, novecentos e noventa e sete reais e noventa centavos)					VALOR TOTAL R\$ 49.997,90	
OBSERVAÇÕES: 1) O prazo de execução dos serviços será contado a partir da data de início estabelecida na Ordem de Serviço - O.S., a ser emitida pela CPTM, em até 05 (cinco) dias após a emissão deste instrumento. 2) Integram o presente instrumento: ANEXO 1 – PROPOSTA DA CONTRATADA; ANEXO 2 - CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO; ANEXO 3 – DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA E RESPONSABILIDADE; ANEXO 4 – TERMO DE CIÊNCIA E NOTIFICAÇÃO.						
NOTA 1: ESTE CONTRATO SERÁ EXECUTADO CONFORME CONDIÇÕES CONSTANTES NO VERSO. NOTA 2: A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS OBJETO DO PRESENTE, SERÁ GARANTIDA PELO PRAZO DE 12 (DOZE) MESES CONTADOS DA DATA DE EMISSÃO DO TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO - TRD.						
			GEAN LIMA FERREIRA Chefe do Departamento de Desenvolvimento e Aplicação de Sistemas gean.ferreira@cptm.sp.gov.br e-mail pessoal: NI/ CPF nº: 270.806.028-74 RG nº: 28302367-3		REGINALDO ANTONIO DE PINHO Chefe do Departamento de Contratações e Compras reginaldo.pinho@cptm.sp.gov.br e-mail pessoal: NI/ CPF nº: 579.736.446-87 RG nº: M-4094815 SSP-MG	

CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO		OBRIGAÇÕES DA CPTM	
1. PREÇOS	1.1. Os preços são fixos.	8.1. A CPTM responsabiliza-se a 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 desta Ordem de Fomento, as normas legais e regulamentares aplicáveis, em especial, a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, com suas alterações subsequentes.	8.2. A CPTM disponibiliza-se a 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 desta Ordem de Fomento, as normas legais e regulamentares aplicáveis, em especial, a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, com suas alterações subsequentes.
	1.2. Nos preços estão incluídas todas as despesas necessárias para a prestação de serviços, tais como: mão-de-obra, materiais, equipamentos, acessórios, tributos, encargos, taxas, seguros e todos os demais custos, de modo a constituir a única contraprestação pela execução dos serviços.		
2. DOCUMENTOS	2.1. A CONTRATADA deve manter durante a prestação de serviços, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo que originou o presente instrumento.	9. GARANTIA	9.1. Após o término dos serviços, da emissão do Termo de Recebimento Provisório e Definitivo, a CONTRATADA garante os serviços conforme Legislação pertinente à execução dos serviços, sendo que na falta de tais regulamentações obedecerá a Lei do Consumidor.
	2.2. A CONTRATADA deverá reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados, e responderá por danos causados diretamente a terceiros ou à CPTM, independentemente da comprovação de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela CPTM.		
3. PENALIDADES	3.1. Salvo ocorrência de casos fortuitos ou de força maior, devida e formalmente justificados/comprovados, ao não cumprimento, por parte da CONTRATADA, das obrigações assumidas, ou a infringência de preceitos legais pertinentes, poderão ser aplicadas, segundo a gravidade da falta, garantida prévia defesa, no prazo de 10 (dez) dias úteis, as seguintes penalidades:	10. DO RECEBIMENTO DO OBJETO DA ORDEM DE FORNECIMENTO	10.1. No recebimento e aceitação dos serviços serão observadas, no que couber, as disposições contidas no artigo 180, do Regulamento de Licitações, Contratos e demais Ajustes da CPTM - Vigente a partir de 04/12/2023.
	3.2. As penalidades de multas serão, sempre que possível, descontadas dos créditos da CONTRATADA ou, se for o caso, cobradas administrativa ou judicialmente.		
4. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO	4.1. A CPTM efetuará o pagamento no prazo de 30 (trinta) dias após o adimplemento da ordem de encomenda ou da parcela, desde que o material recebido e o documento fiscal tenham sido aprovados pela CPTM, mediante depósito em conta corrente da CONTRATADA na agência do Banco do Brasil S.A., conforme Decreto Estadual nº 62.867, de 03/10/2017 alterado pelo Decreto Estadual nº 66.000, de 09/09/2021.	11. DO PRAZO DE VIGÊNCIA	11.1. A presente Ordem de Fomento vigorará a partir de sua assinatura.
	4.2. A CPTM efetuará o pagamento no prazo de 30 (trinta) dias após o adimplemento da ordem de encomenda ou da parcela, desde que o material recebido e o documento fiscal tenham sido aprovados pela CPTM, mediante depósito em conta corrente da CONTRATADA na agência do Banco do Brasil S.A., conforme Decreto Estadual nº 62.867, de 03/10/2017 alterado pelo Decreto Estadual nº 66.000, de 09/09/2021.		
5. REAJUSTAMENTO DE PREÇOS	5.1. Para o reajustamento dos preços unitários contratados, deverá ser observada a legislação vigente, mediante a aplicação da seguinte fórmula: $R = P_0 \times [(A_i / A_0) - 1]$, onde: R = Parcela de Reajuste; P0 = Preço na data base de referência do contrato; Ai = número índice IPC-FIPE, categoria Geral, referente ao mês anterior ao da aplicação do reajuste de preços; e A0 = número índice IPC-FIPE, categoria Geral, referente ao mês anterior ao da data base do contrato.	12. DISPOSIÇÕES FINAIS	12.1. Este contrato será regido pelo Regulamento de Licitações, Contratos e demais Ajustes da CPTM - Vigente a partir de 04/12/2023, pela Lei Federal nº 13.303/16, pelo Código de Conduta de Integridade de Fornecedores, Prestadores de Serviços e Parceiros da CPTM, pelo Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942, pela Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, com suas alterações subsequentes, bem como toda a legislação aplicável sobre privacidade e proteção de dados, inclusive, normas setoriais ou gerais sobre o tema, e pela Política de Segurança da Informação da CPTM.
	5.2. Na hipótese de ocorrência de atraso na entrega dos documentos à CPTM ou na data de vencimento original, o que ocorrer depois.		
6. TRIBUTOS	6.1. Todos os tributos e demais encargos devidos em decorrência, direta ou indireta, deste instrumento ou de sua execução, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA que os recolherá, sem direito a reembolso. A CPTM, quando ela for a fonte retentora, descontará e recolherá, nos prazos de lei, dos pagamentos que efetuar, a parte que for devida pela CONTRATADA, segundo a legislação vigente.	12.2. O presente contrato pode ser rescindido na forma do disposto nos artigos 182 a 188, do Regulamento de Licitações, Contratos e demais Ajustes da CPTM - Vigente a partir de 04/12/2023.	12.3. O prazo de execução dos serviços será contado a partir da data de início estabelecida na Ordem de Serviço - O.S., a ser emitida pela CPTM.
	6.2. Na hipótese de ocorrência de atraso na entrega dos documentos à CPTM ou na data de vencimento original, o que ocorrer depois.		
7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA	7.1. A CONTRATADA é obrigada a obedecer às normas e rotinas da CPTM, 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, observando as normas legais e regulamentares aplicáveis.	12.4. Fica eleito o foro da Capital do Estado de São Paulo, no que se refere a qualquer ação ou medida judicial cabíveis referentes ao presente Contrato.	
	7.2. A CONTRATADA é obrigada a guardar confidencialidade no uso das 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 e custódia.		



Documento assinado eletronicamente por **Reginaldo Antonio De Pinho, Chefe De Departamento**, em 05/08/2024, às 11:06, 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, informando o código verificador **0035390351** e o código CRC **874C0C05**.

ANEXO 1

ORDEM DE FORNECIMENTO DV01124-01

PROPOSTA DA CONTRATADA

PROPOSTA COMERCIAL

DLV Nº

Pelo presente, como convidada, apresento proposta comercial, objetivando prestação de serviços discriminados, conforme termo de referência e especificações técnicas citadas abaixo.

Item	SC/Item	DESCRIÇÃO	QTDE	UN	Preço Unit (R\$)	Preço Total (R\$)
1	UN	Prestação de serviços de chatbot, integração com Whatsapp Business API oficial corporativo com prestação de serviços de configuração, customização, treinamento, suporte técnico e manutenção.	1,00	UN	49.997,90	49.997,90

CONDIÇÕES COMERCIAIS

1. Local da execução dos serviços: São Paulo/SP.
2. Condições de Pagamento: 30 (trinta) dias após a apresentação do documento fiscal/fatura ao Departamento Fiscal - DFSF da CPTM, mediante depósito em conta corrente da CONTRATADA na agência do Banco do Brasil S.A., conforme Decreto Estadual nº 62.867, de 03/10/2017 alterado pelo Decreto Estadual nº 66.000, de 09/09/2021.
3. Prazo de execução: 12 (doze) meses, a contar da data de início estabelecida na Ordem de Serviço - O.S., a ser emitida pela CPTM, em até 05 (cinco) dias após a emissão da Ordem de Fornecimento - OF.
4. Validade da proposta: 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação à CPTM, importando na aceitação expressa de todas as condições contidas e anexas nesta Proposta Comercial.
5. Garantia: 12(meses) contra defeitos de execução, bem como dos materiais aplicados, contados da data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo - TRD.
6. O preço total indicado na tabela acima, contempla toda a mão-de-obra, materiais, equipamentos, acessórios, tributos, encargos, taxas e todos os demais custos, de modo a constituir a única contraprestação pela execução dos serviços e outras despesas de quaisquer naturezas que se fizerem indispensáveis à perfeita execução do objeto desta Proposta Comercial.

CONDIÇÕES COMPLEMENTARES

1. As propostas deverão ser encaminhadas, em todo seu conteúdo, inclusive anexos, se tiver, devidamente preenchidos, diretamente no endereço descrito no rodapé deste documento em nome do responsável indicado, devendo ser utilizado o próprio original enviado.
2. Na hipótese da empresa utilizar-se de impresso próprio, transcrever o conteúdo desta Proposta Comercial, descrevendo expressamente os itens solicitados pela CPTM. É obrigatório constar também o CNPJ e a Inscrição Estadual da empresa.
3. Os preços deverão ser cotados obrigatoriamente em Reais (R\$), tendo como referência a data limite estipulada para a devolução, que será a data dos preços do compromisso que vier a ser firmado.
4. A COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS - CPTM, levando em conta as especificações desta Proposta Comercial, selecionará a proposta mais vantajosa, dentre aquelas apresentadas, considerando o menor preço.

5. Não poderão apresentar proposta empresas que estejam impedidas de participar de licitação ou de ser contratada pela CPTM, nos termos dos arts. 28 e 29 do Regulamento de Licitações, Contratos e Demais Ajustes da Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM.

DISPOSIÇÕES FINAIS

1. Estamos cientes que o atendimento a esta Proposta Comercial importa na aceitação expressa das Condições Comerciais e Complementares que o regem.
2. Declaramos que, na hipótese de nos ser outorgado o objeto aqui descrito, reconhecemos a irretratabilidade da proposta ora apresentada, que adquirirá força contratual mediante o recebimento de Contrato – CN ou Ordem de Fornecimento - OF, emitida pela CPTM.
3. Declaramos nos submeter a todas as condições aqui descritas, bem como as disposições da Lei Federal nº 13.303/16 e do Regulamento de Licitações, Contratos e Demais Ajustes da Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM, que regerão a OF.

DADOS DO PROPONENTE

Razão Social completa: OMNIZE SOFTWARE LTDA

Endereço: Av. Dr. Cardoso de Melo, 1460 – Andar 2 – Conj. 24, 25 e 26 – Vila Olímpia

Cidade: São Paulo UF: SP CEP: 04548-005

C.N.P.J. nº 22.057.593/0001-65 I.E. nº Isenta Tel. 11 96948-5058

Nome de pessoa para contato: Rivaldo Melo Barbosa Junior

E-mail: rbarbosa@omnize.com

Data de apresentação: 26/06/2024

Carimbo empresa / assinatura do responsável:

COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS – CPTM

Responsável: Givaldo Caetano da Silva

Fone: (0xx11) 3117-7525

E-mail: givaldo.caetano@cptm.sp.gov.br

Rua Boa Vista nº 162 - 4º andar - CEP: 01014-902

Centro - São Paulo/SP

CNPJ: 71.832.679/0001-23

Inscrição. Estadual: 113.898.614

Proposta OMNIZE - CPTM docx

Código do documento 7e7f4f75-b9e3-4117-9b2a-7d0842a629e7



Assinaturas



Rivaldo Melo Barbosa Junior
rbarbosa@omnize.com
Assinou

Rivaldo Melo Barbosa Junior

Eventos do documento

26 Jun 2024, 17:02:22

Documento 7e7f4f75-b9e3-4117-9b2a-7d0842a629e7 **criado** por DAYANE ROUSE NASCIMENTO VASCO (baffd3d0-5bac-4c2b-b557-2de56f9a1486). Email: dvasco@a5solutions.com. - DATE_ATOM: 2024-06-26T17:02:22-03:00

26 Jun 2024, 17:23:06

Assinaturas **iniciadas** por DAYANE ROUSE NASCIMENTO VASCO (baffd3d0-5bac-4c2b-b557-2de56f9a1486). Email: dvasco@a5solutions.com. - DATE_ATOM: 2024-06-26T17:23:06-03:00

26 Jun 2024, 18:49:37

RIVALDO MELO BARBOSA JUNIOR **Assinou** - Email: rbarbosa@omnize.com - IP: 177.69.122.249 (177-069-122-249.static.ctbctelecom.com.br porta: 37466) - [Geolocalização: -23.5964966 -46.6879507](#) - Documento de identificação informado: 785.813.625-91 - DATE_ATOM: 2024-06-26T18:49:37-03:00

Hash do documento original

(SHA256):ce133883a043eda3e68e24dca85b79a193e6717eb5d8b4d3a0a4ad6a520afb0a

(SHA512):44a60f00afb73758242d3ff85c7232d35a513db14aa9b2eba3b42ab0b3cc8dff9db0a30d4b1cd1ca425823db52cf6bf8a65d0a88995b1251708c232e594f4cae

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign

ANEXO 2

ORDEM DE FORNECIMENTO DV01124-01

CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO

OBJETO

Contratação de empresa para fornecimento de serviços de ChatBot, integração com WhatsApp Business API oficial corporativo com prestação de serviços de configuração, customização, treinamento, suporte técnico e manutenção pelo período de 12 (doze) meses, nos termos conforme condições, quantidades e especificações contidas neste documento.

1. ESCOPO

Justifica-se o presente pedido, levando em consideração em que se faz necessário maior agilidade e capacidade ao atendimento aos Colaboradores da CPTM em demandas e dúvidas relacionadas aos processos de Recursos Humanos, onde a solução encontrada é o uso de Chatbot, uma ferramenta que agilizará o atendimento aos Colaboradores, dando-lhe opção de autoatendimento em algumas questões e dúvidas, onde espera-se:

- Maior agilidade nos atendimentos, esclarecimento de dúvidas rotineiras e automatização de alguns procedimentos.
- Simplificação do acesso as informações aos serviços prestados pela área de Recursos Humanos.
- Redução de custos com disponibilizações de informações automatizadas, evitando a interação de profissionais da área de Recursos Humanos com a otimização da força de trabalho.
- Redução no tempo de atendimento e no tempo de espera por atendimento.
- Disponibilização de serviços digitais e consonância as metas de digitalização de processos

Desta forma, a solução disponibilizada deve ser um sistema ou rotina informatizada, que realiza interação com o aplicativo WhatsApp por meio de API, recebendo as mensagens e apresentando opções para o usuário, de forma pré-programada ou automatizada, que realizará o tratamento das solicitações e disponibilização de informações relevantes dos processos da área de recursos humanos

A CPTM já possui um Assistente Virtual, no qual a melhor solução é a de manter a base de dados e funcionalidades, migrando-as para a nova solução, minimizando os custos e o tempo de implementação. O envio da árvore de dados utilizada será enviada pela CPTM após solicitação pela CONTRATADA.

Toda infraestrutura computacional deverá ser disponibilizada pela Contratante, sendo os requisitos e especificações técnicos referente as funcionalidades devem ser informadas pela Contratada.

O ChatBot deverá enviar links, previamente cadastrados, conforme a necessidade e script de atendimento ao usuário.

Não será necessária a utilização de provedores de Inteligência Artificial como Watson, Dialogflow e semelhantes.

O sistema deverá possuir uma interface onde o usuário poderá customizar a árvore de conversas, através de interface Low-Code ou No-Code

O sistema deverá contemplar o envio de e-mails através do sistema para a CPTM integradas ao atendimento da plataforma, contendo a capacidade de no mínimo 9 endereços de e-mail ao todo

O assistente deverá identificar palavras ou conjunto de palavras que serão previamente cadastradas (palavras-chave), digitadas pelos usuários, que correspondam a uma solicitação

O atendimento via WhatsApp, deverá permitir a seleção em árvore de atendimento conforme um caractere pré-definido ou sequência semântica. Exemplos: 1) Folha de Pagamento; 2) Benefícios; 3) Saúde.

O sistema deverá analisar a interpretação de intenção de intenção do usuário.

Serão necessárias de, no mínimo, 3 licenças de usuários da plataforma, para as configurações e utilizações básicas do sistema

Deverá realizar o registro do histórico do atendimento realizado pelo ChatBot, para posterior consulta contendo todas as iterações, como forma de analisar as conversas e de trazer uma experiência mais agradável ao usuário após análise futura

O sistema deverá possuir relatórios para acompanhamento dos chamados, e Dashboards para implementação dos chamados

Será necessário também dispor de uma pesquisa de satisfação ao final do atendimento, para qualificar a utilização da ferramenta

2. PREMISSAS BÁSICAS

Os serviços de manutenção objeto destas condições gerais de execução têm por finalidade garantir a continuidade de funcionamento do software, além de fornecer e implantar melhorias e atualizações no mesmo (novas funções, modificações legais, documentação específica etc.) produzidas pela CONTRATADA, para a versão original corrente e em uso pela CPTM.

Todo ajuste necessário visando atender atualizações decorrentes de legislação ou acordo coletivo deve ser realizado no prazo estabelecido pelo legislador e sem ônus para a CPTM. No caso de acordo coletivo, a CPTM irá comunicar em tempo hábil o prazo negociado com o cliente o qual não deverá ser superior a 30 dias.

A CONTRATADA se compromete a eliminar defeitos, erros ou falhas detectadas no sistema (e nos Softwares adicionais que façam parte da solução) e que impeçam o funcionamento do mesmo sem qualquer ônus adicional para a CPTM e dentro dos prazos estipulados de acordo com os serviços de manutenção descritos no item 3 deste documento.

Em caso de intervenções na solução decorrentes de defeitos eventualmente apresentados, estas serão efetuadas conforme cronograma aprovado entre as áreas usuárias do sistema, sem qualquer custo adicional, bem como prover licenças adicionais para os testes no ambiente de homologação visando não interferir no ambiente de produção.

A CONTRATADA deverá implantar toda nova versão disponibilizada, desde que autorizada pela CPTM e depois de homologada em um ambiente de testes.

Em caso de alteração de versão de quaisquer softwares adicionais e que interfiram na solução integrada implicando em deformação ou inabilitação de funcionalidades, o fornecedor executará as alterações necessárias visando normalizar/adequar o ambiente.

A CONTRATADA deverá garantir que nenhuma funcionalidade parametrizada e customizada de acordo com os requisitos de negócios da CPTM deixe de operar normalmente após alguma nova instalação de versão ou atualização do sistema ou de software adicional.

O manual via help on-line deverá ser atualizado concomitantemente com as mudanças ocorridas e implantadas no Sistema

3. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

3.1 SUPORTE TÉCNICO AOS USUÁRIOS

Todo Suporte deve ser iniciado através do registro de uma Ordem de Serviço.

A CONTRATADA deverá prover um sistema para a gestão das Ordens de Serviço, que permita automatizar o fluxo operacional bem como gerar relatórios para acompanhamento e documentação das demandas ou utilizar o sistema atual da CPTM de gestão de incidentes e solicitações de serviços, o qual, caso seja essa opção, a CONTRATANTE disponibilizará o devido acesso a CONTRATADA.

A CONTRATADA não tem autonomia para realizar nenhum tipo de atendimento sem o devido registro da Ordem de Serviço.

Não deverá haver qualquer limitação para o número de solicitações de suporte e nem para o número de usuários autorizados a abrir ordens de serviço, no entanto os chamados só poderão ser abertos pela equipe de TI da CPTM.

A CONTRATADA disponibilizará serviços de suporte técnico remoto, mediante atendimento telefônico, e-mails, chats ou ferramentas para vídeo conferência, para esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas relacionados à configuração e uso da solução disponibilizada.

Nas atividades desse suporte técnico está previsto as orientações para identificar a causa da falha, problema ou erro ocorrido no ambiente, bem como o esclarecimento de dúvidas.

3.2 MANUTENÇÃO NOS MÓDULOS

A manutenção deste sistema é considerada estratégica para a CPTM, visto que ele suporta os negócios e serviços que tem como meta atingir os objetivos estratégicos, táticos e operacionais da companhia.

3.2.1 TIPOS DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO REQUERIDOS

a) Manutenção Corretiva:

É a manutenção caracterizada pela remoção de não conformidades na solução, assim como pela implementação de procedimentos e/ou mecanismos para se evitar recorrências dos fatos geradores e suas consequências.

Para estes casos o atendimento deverá seguir a seguintes regras:

- **Nível de Severidade I** - O sistema está totalmente inoperante ou não possibilita que a CPTM o utilize com vistas à execução de seus serviços.
 - Retorno de chamado telefônico em no máximo 1 (uma) hora útil;
 - Diagnóstico técnico com informação de tempo necessário para correção e retorno à produção em no máximo 8 (oito) horas úteis;
 - Retorno à produção em no máximo 8 (oito) horas úteis após diagnóstico do problema.
- **Nível de Severidade II** - O sistema está operando, porém, o problema ocorrido impede que a CPTM utilize parte de suas funções, sem alternativa para o momento.
 - Retorno de chamado telefônico em no máximo 1 (uma) hora útil;
 - Diagnóstico técnico com informação de tempo necessário para correção e retorno à produção em no máximo 8 (oito) horas úteis;
 - Retorno à produção em no máximo 16 (dezesesseis) horas úteis após diagnóstico do problema.
- **Nível de Severidade III** – Demais ordens de Serviço, incluindo esclarecimento de dúvidas que serão encaminhados pela área de informática da CPTM ao Help Desk da CONTRATADA. Após analisar a ordem de serviço, providenciará o plano de ações.
 - Retorno de chamado telefônico em no máximo 4 (quatro) horas úteis;
 - Diagnóstico técnico com informação de tempo necessário para correção e retorno à produção em no máximo 8 (oito) horas úteis;

- Retorno à produção ou da informação em no máximo 24 (vinte e quatro) horas úteis após diagnóstico do problema.

b) Manutenção Adaptativa:

É a manutenção caracterizada pela implementação de alterações ou adições no Sistema de Informação para adequá-lo às exigências das mudanças legais, jurídicas ou de acordo com a necessidade de negócio da CPTM.

Para estes casos o atendimento deverá seguir a seguintes regras:

- Retorno de chamado telefônico em no máximo 4 (quatro) horas úteis;
- Diagnóstico técnico com informação de tempo necessário para correção e retorno à produção em no máximo 2 (dois) dias úteis;
- Retorno à produção com uma antecedência de 3 (três) dias úteis em relação aos prazos estipulados na legislação que originou as alterações no modulo.

Toda e quaisquer despesas de viagens, alimentação, estadia, estacionamento, hospedagens ou custos administrativos necessárias à prestação dos serviços pela CONTRATADA correrão por conta dela, sem quaisquer ônus para a CPTM.

4. HORÁRIOS DE ATENDIMENTO DA CONTRATADA

Para o atendimento dos problemas de qualquer nível de severidade e prestação de suporte técnico por telefone a CONTRATADA disponibilizara o Help Desk no horário das 8h00 às 18h00 ou por e-mail, sempre nos dias úteis. Salvo feriados nacionais e municipais.

5. TESTES

Qualquer implementação que vier a ser efetuada deverá ser apresentado e realizado um plano de testes que contenha as informações e objetivos, cronograma, descrição do teste e seus procedimentos. Os testes deverão ser realizados com uma massa considerável de dados reais.

6. ORDENS DE SERVIÇOS

A CONTRATADA caso seja essa opção, deverá disponibilizar para a CPTM uma estrutura virtual de sistemas de informação para o gerenciamento do relacionamento relativo às Ordens de Serviço, no estilo CRM (Customer Relationship Management).

Essa estrutura CRM que a CONTRATADA deve disponibilizar a CPTM para facilitar o gerenciamento do processo de atendimento, deverá suportar transações de abertura, registro, decisões e encaminhamento dos chamados, com monitoramento análise e avaliação do atendimento pela CPTM.

Deverá conter, em sua base de dados acessível à CPTM via web permitindo que o usuário possa acompanhar sua ocorrência bem como os gestores possam analisar e emitir os relatórios para gestão.

Toda documentação produzida ao longo do contrato, a base de conhecimento e histórico das Ordens de Serviço deverão ser disponibilizadas para a CPTM.

No mínimo os seguintes dados e disponibilidades para o gerenciamento dos níveis de serviços (Service Level Management - SLM).

- Sistema disponível em regime 24 x 7 em qualquer período do ano;
- Horário de cada chamada efetuada pelo contratante;
- Nível de serviço respectivo a cada chamada e suas características;
- Local de atendimento, se for o caso;
- Número de registro de cada demanda/incidente;
- Dados de identificação do(s) autor(es) da(s) chamada(s), nome completo, função, endereço físico, telefone e e-mail;
- Dados de identificação da(s) atendente(s) nome completo, função, endereço físico, telefone e e-mail;
- Histórico acerca do problema identificado pelo usuário em cada chamada;
- Status do atendimento em cada período com controle de SLA por status;
- Tempo decorrido após a abertura do chamado no sistema;
- Horário de início de atendimento;

- Tempo de atendimento geral;
- Tempo de atendimento por status;
- Solução proposta;
- Solução alternativa/pontual;
- Data e hora prevista para finalização do atendimento;
- Dados de identificação dos responsáveis na CPTM pelo aceite da(s) solução(ões) implementada(s), quando houver necessidade de aprovação;
- Data e hora da finalização do atendimento;
- Tempo médio de resolução dos incidentes/demandas;
- Indicativo de atendimento ou não ao acordo de nível de serviço;
- Histórico no atendimento gravando usuário, data, hora e campo para digitação de texto;
- Permitir anexar documentos ou imagens;
- Link com base de conhecimento;
- Envio de Notificações através da ferramenta mantendo seu histórico;
- Categorização do Chamado (registro do módulo e submódulo (seguir modelo Anexo));
- Identificação do chamado: incidente, problema ou solicitação;
- Identificação da Causa Raiz (origem) do chamado;
- Aceite do usuário da CPTM, quando do atendimento local;

O sistema de CRM deverá contemplar todos os itens acima, em um prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias após a assinatura deste contrato.

7. GERENCIAMENTO DAS ORDENS DE SERVIÇO

A CONTRATADA deverá fornecer mensalmente, no quinto dia útil do mês subsequente à prestação do serviço de manutenção e suporte técnico a CPTM em meio eletrônico, relatório analítico dos eventos de manutenção e suporte ocorridos no período.

Durante a vigência do contrato de manutenção e suporte, CPTM e CONTRATADA deverão promover reuniões, para avaliação dos resultados obtidos diante do Acordo de Níveis de Serviço.

Admite-se para todos os casos a adoção de solução de contorno. Neste caso a empresa deverá emitir, no prazo de 3 (três) dias úteis, parecer com o novo prazo para a solução definitiva da ocorrência, contendo ainda o histórico de maior abrangência possível das atividades desenvolvidas desde a abertura do respectivo chamado. Após a avaliação do parecer inicial, a CPTM decidirá sobre a sua aceitabilidade. O não cumprimento do novo prazo acordado para a solução definitiva da ocorrência sujeitará a CONTRATADA as penalidades previstas no contrato.

A atualização do andamento na resolução do problema deve ser feita na mesma periodicidade acima definida, constando assim para acompanhamento dos chamados.

A CONTRATADA poderá prorrogar o prazo máximo do atendimento, desde que o atraso seja justificado pela CONTRATADA em razão de sua complexidade conforme definido pelos analistas responsáveis pelas ocorrências.

As justificativas deverão ser registradas no sistema de acompanhamento dos chamados e enviar notificação através do mesmo para que a CPTM autorize essa prorrogação.

A justificativa de prorrogação deverá ser aprovada pela CPTM antes do término do prazo original, caso contrário não será considerada para fins de apuração dos níveis de serviço.

A prorrogação de prazo é específica para o chamado em questão e não constituirá novação para chamados de natureza semelhante.

O chamado deverá conter todos os dados das interações CPTM - CONTRATADA, evolução da resolução do problema, medidas temporárias e definitivas, documentos de referência, de modo a constituir base de conhecimento útil a outros profissionais.

O somatório total do indicador “tempo de resolução” será computado em horas para controle dos níveis de atendimento conforme tabela a seguir:

SERVIÇOS	Severidade I	Severidade II	Severidade III
Manutenção Corretiva	95%	92%	90%
Manutenção Adaptativa	NA	97%	NA
Manutenção Evolutiva	NA	97%	NA

O cálculo do Nível de Atendimento é realizado pela seguinte fórmula:

NA = Quantidade de OS's atendidas no prazo / Quantidade total de OS's (respeitando sua classificação de criticidade).

8. DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

A CONTRATADA se comprometerá a manter sigilo absoluto de toda e qualquer informação fornecida pela CPTM

A CONTRATADA não deverá divulgar nenhuma informação relativa à implantação, utilização ou quaisquer outros processos sem a autorização da CPTM e deverá firmar acordo individual de Manutenção do Sigilo das Informações com seus empregados visando formalizar a questão.

São considerados como informações confidenciais todos os documentos, informações, conhecimentos e dados, sejam eles operacionais, técnicos ou de qualquer natureza, tangíveis ou em formato eletrônico, que, no curso da execução das atividades do fornecedor venham a ser revelados pela CPTM, com o fim de fornecer elementos para o pleno cumprimento do Contrato.

Anexo II – CATEGORIZAÇÃO ORDENS DE SERVIÇO

SEVERIDADE	DESCRIÇÃO
Severidade I	O sistema está totalmente inoperante ou não possibilita que a CPTM o utilize com vistas à execução de seus serviços.
Severidade II	O sistema está operando, porém, o problema ocorrido impede que a CPTM utilize parte de suas funções, sem alternativa para o momento.
Severidade II	Demais ordens de Serviço, incluindo esclarecimento de dúvidas que serão encaminhados pela área de informática da CPTM ao Help Desk da CONTRATADA. Após analisar a ordem de serviço, providenciará o plano de ações.

ANEXO 3

ORDEM DE FORNECIMENTO DV01124-01

DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA E RESPONSABILIDADE

DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA E RESPONSABILIDADE

Pelo presente, eu **Rivaldo Melo Barbosa Junior**, representante da empresa **OMNIZE SOFTWARE LTDA.** ("Empresa"), inscrita sob nº. **22.057.593/0001-65**, na qualidade de Fornecedor, ou Prestador de Serviço, ou Parceiro da CPTM, neste ato declaro estar ciente dos termos do Código de Conduta e Integridade de Fornecedores, Prestadores de Serviços e Parceiros da CPTM, comprometendo-me a adotar as práticas indicadas nele para a realização das atividades minhas e da Empresa, bem como manter a confidencialidade de todas e quaisquer informações recebidas para o desenvolvimento das atividades relativas à CPTM, mesmo depois do término da relação contratual entre a CPTM e a Empresa.

Além disso, com relação às questões de corrupção, declaro que eu e a Empresa estamos de acordo com as diretrizes apresentadas neste Código, acessado através do endereço eletrônico <https://www.cptm.sp.gov.br/licitacoes/Pages/Normas.aspx> e entendo que estou proibido de oferecer, prometer, pagar, autorizar ou receber quaisquer pagamentos indevidos, bem como realizar fraudes de qualquer natureza.

Declaro ainda que a Empresa cumpre as Leis Aplicáveis de combate à Corrupção e que disseminamos e esperamos a mesma conduta de nossos funcionários, fornecedores, parceiros comerciais, funcionários terceirizados e representantes.

26 de junho de 2024.

Nome Completo: Rivaldo Melo Barbosa Junior Cargo: CTO
e-mail comercial: rbarbosa@omnize.com
e-mail pessoal: rbarbosa@omnize.com
CPF nº: 785.813.625-91
RG nº: 809735407

Rua Boa Vista nº 185 - Centro - São Paulo / SP

DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA E RESPONSABILIDADE 1 CPTM docx

Código do documento 190ec4d4-c611-471a-9fd9-018577154a5f



Assinaturas



Rivaldo Melo Barbosa Junior
rbarbosa@omnize.com
Assinou

Rivaldo Melo Barbosa Junior

Eventos do documento

26 Jun 2024, 17:23:53

Documento 190ec4d4-c611-471a-9fd9-018577154a5f **criado** por DAYANE ROUSE NASCIMENTO VASCO (baffd3d0-5bac-4c2b-b557-2de56f9a1486). Email: dvasco@a5solutions.com. - DATE_ATOM: 2024-06-26T17:23:53-03:00

26 Jun 2024, 17:24:23

Assinaturas **iniciadas** por DAYANE ROUSE NASCIMENTO VASCO (baffd3d0-5bac-4c2b-b557-2de56f9a1486). Email: dvasco@a5solutions.com. - DATE_ATOM: 2024-06-26T17:24:23-03:00

26 Jun 2024, 18:50:16

RIVALDO MELO BARBOSA JUNIOR **Assinou** - Email: rbarbosa@omnize.com - IP: 177.69.122.249 (177-069-122-249.static.ctbctelecom.com.br porta: 27438) - **Geolocalização: -23.5964966 -46.6879507** - Documento de identificação informado: 785.813.625-91 - DATE_ATOM: 2024-06-26T18:50:16-03:00

Hash do documento original

(SHA256):48cdcd5561ba1ff1997f34ec05019d3e2441b17d350cb79022ec5db118a0982e

(SHA512):00065522ad5eda531f328cb64929d1e7da91bf8b7bf936073255306a7a1ab8337f5e3aea235a7259637fdca37739da66276d924847d8bcf81558a584f4d052aa

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign



**Governo do Estado de São Paulo
Companhia Paulista de Trens Metropolitanos
Depto De Contratacoes E Compras**

Contrato

ANEXO 4

ORDEM DE FORNECIMENTO DV01124-01

TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

CONTRATANTE: COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS - CPTM

CONTRATADO: OMNIZE SOFTWARE LTDA.

CONTRATO Nº (DE ORIGEM): DV01124-01

OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CHATBOT, INTEGRAÇÃO COM WHATSAPP BUSINESS API OFICIAL CORPORATIVO COM PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONFIGURAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO.

ADVOGADOS: CAIO AUGUSTO DE MORAES FORJAZ / OAB Nº 182.311 / e-mail: caio.forjaz@cptm.sp.gov.br e RAFAEL TONIATO MANGERONA / OAB Nº 213.777 / e-mail: rafael.mangerona@cptm.sp.gov.br.

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 extraindo 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 do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, 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 estão cadastradas no módulo eletrônico do “Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP”, nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº01/2020, conforme “Declaração(ões) de Atualização Cadastral” anexa (s);

e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

2. Damos 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.

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:-

Nome: ANA CAROLINE DE FARIA EDUARDO BORGES

Cargo: Diretora Presidente Interina

CPF: 003.938.371-73

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

Nome: x-x-x-x-x-x-x-x

Cargo: x-x-x-x-x-x-x-x

CPF: x-x-x-x-x-x-x-x

Assinatura: x-x-x-x-x-x-x-x

(*) Não aplicável, nos termos do § 4º do art. 146 do Regulamento de Licitações, Contratos e demais Ajustes da Companhia Paulista de Trens Metropolitanos – CPTM – Vigente a partir de 04/12/2023.

RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:

Nome: GEAN LIMA FERREIRA

Cargo: Chefe do Departamento de Desenvolvimento e Aplicação de Sistemas

CPF: 270.806.028-74

Nome: REGINALDO ANTONIO DE PINHO

Cargo: Chefe do Departamento de Contratações e Compras

RESPONSÁVEL POR AÇÕES DE COORDENAÇÃO, ACOMPANHAMENTO, MONITORAMENTO, AVALIAÇÃO E FISCALIZAÇÃO:

Gestor do contrato:

Nome: GEAN LIMA FERREIRA

Cargo: Chefe do Departamento de Desenvolvimento e Aplicação de Sistemas

CPF: 270.806.028-74

ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:

Nome: ANA CAROLINE DE FARIA EDUARDO BORGES

Cargo: Diretora Presidente Interina

CPF: 003.938.371-73



Documento assinado eletronicamente por **Gean Lima Ferreira, Chefe De Departamento**, em 05/08/2024, às 09:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Reginaldo Antonio De Pinho, Chefe De Departamento**, em 05/08/2024, às 11:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ana Caroline de Faria Eduardo Borges, Diretor**, em 05/08/2024, às 12:18, 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, informando o código verificador **0035391226** e o código CRC **80C67CB6**.