



Coren^{RJ}
Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro

Processo nº: 2085/2022

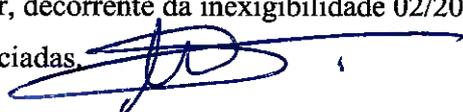
Data: 12/09/2022

Folhas: 320

Rubrica: 

**CONTRATO COREN/RJ Nº. 41/2022 QUE
ENTRE SI CELEBRAM O CONSELHO
REGIONAL DE ENFERMAGEM DO RIO DE
JANEIRO/COREN/RJ E A EMPRESA INCORP
TECHNOLOGY INFORMÁTICA LTDA.**

O CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO RIO DE JANEIRO – COREN-RJ, autarquia federal fiscalizadora do exercício profissional de enfermagem no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, ex vi da Lei Federal n.º 5.905/73, com sede na Av. Presidente Vargas, n.º 502, 5º andar, Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP: 20.071-000, CNPJ n.º 27.149.095/0001-66, doravante denominado CONTRATANTE, representado neste ato por sua Presidente, Sr.^a **LILIAN PRATES BELEM BEHRING**, brasileira, casada, enfermeira, portadora da identidade profissional COREN/RJ n.º 070540 - ENF, e pela Primeiro Tesoureiro, Sr.º **LEILTON ALVES COELHO**, brasileiro, casado, técnico de enfermagem, portador da identidade profissional COREN/RJ n.º. 773892-TE, ambos empossados pela Decisão COREN RJ n.º 793/2021 de 04 de janeiro de 2021, de outro lado, e a empresa **INCORP TECHNOLOGY INFORMÁTICA LTDA**, inscrita no CNPJ sob o n.º 41.069.964/0001-73, neste ato representada pelo(a) Sr.(a) **MAURÍCIO FARAH**, portador(a) da Carteira de Identidade n.º 400.258 expedida pela (o) SSP-PE, e CPF n.º 003.749.704-91, doravante denominada **CONTRATADO**, tendo em vista o que consta no Processo Administrativo n.º 2085/2022, resolvem celebrar o presente **CONTRATO COREN/RJ Nº. 41/2022**, e em observância a legislação aplicável à espécie, especialmente as normas contidas na Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002 e na Lei n.º 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, decorrente da inexigibilidade 02/2022, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.



CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO





Coren^{RJ}
Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro

Processo nº: 2085/2022

Data: 12/09/2022

Folhas: 321

Rubrica: 

interesse das partes até o limite de 48 (quarenta e oito) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

- 2.1.1. Os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 2.1.2. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- 2.1.3. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 2.1.4. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- 2.1.5. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;
- 2.1.6. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;
- 2.1.7. Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

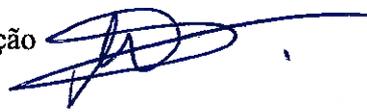
- 3.1. O valor total da contratação é de R\$ 616.000,00 (seiscentos e dezesseis mil reais).
- 3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.
- 3.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

4. CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento do Coren-RJ, para o exercício de 2022, na classificação abaixo:

Fonte: Própria

Elemento de Despesa: 6.2.2.1.1.01.33.90.039.002.014 – Serviços Relacionados a

Tecnologia da Informação 





Coren^{RJ}
Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro

Processo nº: 2085/2022

Data: 12/09/2022

Folhas: 322

Rubrica: 

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESCISÃO

11.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

11.1.1. por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;

11.1.2. amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

11.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

11.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.4. O termo de rescisão será precedido de Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

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

11.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

11.4.3. Indenizações e multas. 





Coren^{RJ}
Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro

Processo nº: 2085/2022
Data: 12/09/2022
Folhas: 323
Rubrica: *J*

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PUBLICAÇÃO

15.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO FORO DE ELEIÇÃO

16.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Rio de Janeiro, para dirimir qualquer litígio decorrente do presente contrato que não possa ser resolvido por meio consensual e amigável, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim acordes em todas as condições e cláusulas estabelecidas neste contrato, do qual faz parte de forma integral o Termo de Referência, que vai anexo, firmam as partes o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma e para um mesmo efeito, depois de lido e achado conforme, em presença de testemunhas abaixo firmadas.

Rio de Janeiro, 01 de dezembro de 2022.

Lilian Prates Belem Behring
LILIAN PRATES BELEM BEHRING

Presidente do Conselho Regional de
Enfermagem do Rio de Janeiro – Coren-RJ

CONTRATANTE

Maria José dos S. Peixoto
Segunda-Tesoureira
CORENERJ N.º 26.000
LEILTON ALVES COELHO

Primeiro Tesoureiro do Conselho Regional de
Enfermagem do Rio de Janeiro -- Coren-RJ

CONTRATANTE

ASSINADO DIGITALMENTE
MAURICIO FARAH
A conformidade com a assinatura pode ser verificada em:
<https://sica.prf.gov.br/assinador-digital>



INCORP TECHNOLOGY INFORMÁTICA LTDA

CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

[Handwritten Signature]
CPF: 104.166.001-12
RG: 118913193

[Handwritten Signature]
CPF: 658.908.987-01
RG: 25.437.430-8



dos serviços contratados e a correção dos bugs que porventura venham a ser encontrados no sistema.

3. DO HORÁRIO E LOCAL PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de manutenção e suporte técnico deverão ser prestados remotamente¹, através de canal seguro (VPN) fornecido pela CONTRATANTE, em dias úteis² das 8h às 18h (horário de Brasília). Excetuam-se os casos de atividades específicas que necessitarão ser previamente agendadas entre CONTRATANTE E CONTRATADA com mínimo de 72 horas de antecedência.

Os demais serviços que não forem viáveis a execução de forma remota, deverão ser previamente acordados e agendados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA para serem executados de forma presencial na sede do Coren-RJ situada à Av. Presidente Vargas, 502 - 4º andar. Centro - Rio de Janeiro – RJ/Brasil. CEP: 20.071-000.

4. CUSTO ESTIMADO

SERVIÇO		VALOR ESTIMADO PARA 12 MESES
Manutenção dos Sistemas IncorpWare e IncorpNet e de todos os módulos licenciados à CONTRATANTE		R\$ 282.511,90
Suporte Técnico destinado aos Sistemas IncorpWare e IncorpNet	500 horas destinadas a serviços frequentes	R\$ 71.439,78
	700 horas destinadas a serviços esporádicos	R\$ 100.015,71
Treinamento para os módulos licenciados – 40 horas a serem utilizadas durante a vigência do contrato		R\$ 14.807,51

¹ Entende-se por serviço de suporte remoto, aquele que permite que o técnico da empresa contratada se conecte a um computador do CONTRATANTE, por meio da Internet, para realizar as tarefas demandadas.

² Entende-se por dias úteis todos aqueles dias que tiverem expediente ordinário na SEDE do Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro.



Coren^{RJ}
Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro

Processo nº: 2085/2022

Data: 12/09/2022

Folhas: 325

Rubrica: 

- Atualização de Endereço
- Extrato de Débitos
- Emissão de Boleto
- Protocolo de Requerimento
- Acompanhamento de Protocolo
- Consulta de Cadastro
- Certidão de Regularidade
- ART – Atestado de Responsabilidade Técnica
- Autoatendimento
- Ferramentas
- Fale Conosco

7. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

Os serviços objeto da contratação consistem em:

- Apoio técnico aos usuários e atendimento e resolução de chamados para a solução de problemas;
- Manutenção e atualização de todos os módulos licenciados dos sistemas IncorpWare e IncorpNet;
- Suporte técnico e desenvolvimento de funcionalidades/ferramentas específicas para atender as necessidades da CONTRATANTE em todos os módulos licenciados dos sistemas IncorpWare e IncorpNet;
- Treinamento e capacitação dos servidores da CONTRATANTE em todos os módulos licenciados dos sistemas IncorpWare e IncorpNet.

Os detalhamentos dos serviços estão disponíveis nos anexos conforme apresentado abaixo:

- ANEXO I – DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E IMPLANTAÇÃO DOS SISTEMAS INCORPWARE E INCORPNET
- ANEXO II – DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO AOS SISTEMAS INCORPWARE E INCORPNET
- ANEXO III – DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DE TREINAMENTO AOS SISTEMAS INCORPWARE E INCORPNET



10. CHAMADOS TÉCNICOS

- 10.1. Os fiscais designados pela CONTRATANTE serão os únicos responsáveis pela abertura e acompanhamento dos chamados técnicos registrados junto à CONTRATADA;
- 10.2. Os chamados técnicos serão registrados, e todos os registros deverão estar disponíveis para acompanhamento pela equipe da CONTRATANTE. Cada registro deverá conter, no mínimo:
 - o A data e horário de abertura do chamado;
 - o As informações do solicitante
 - o O tipo do serviço solicitado
 - o A descrição do serviço solicitado ou do erro ou falha relatada ou detectada, informada pelo CONTRATANTE;
 - o A classificação do chamado conforme o nível de criticidade/prioridade definida pelo CONTRATANTE.
- 8.3 Os chamados rejeitados pela CONTRATANTE não serão considerados a título de contabilização das horas e de pagamento;
- 8.4 A CONTRATANTE compromete-se em especificar os chamados técnicos de forma clara e precisa, fornecendo à CONTRATADA todas as informações e documentos necessários à execução dos serviços solicitados. Caso a CONTRATADA tenha dúvidas em relação à especificação do chamado técnico, deverá imediatamente contatar, por escrito, a CONTRATANTE para que as questões sejam sanadas.
- 8.5 Os chamados técnicos de correção contemplam a identificação de pontos falhos e eliminação de defeitos de códigos de funcionalidades, destinados a recolocar o sistema de informação, sítio ou portal em seu pleno estado de funcionamento, removendo definitivamente os defeitos apresentados;
- 8.6 Os chamados técnicos serão atendidos em dias úteis (segunda a sexta) em horário das 8 às 18 horas (horário de Brasília);
- 8.7 A abertura dos chamados técnicos se dará, preferencialmente, em dias úteis (segunda a sexta) em horário das 8 às 18 horas (horário de Brasília);
- 8.8 O atendimento aos chamados técnicos será realizado nas dependências da CONTRATANTE sempre que a natureza do serviço exigir a presença de técnicos especializados a depender da avaliação risco do não atendimento ao chamado acordada entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA;
- 8.9 O chamado técnico será considerado fechado somente após a validação e pronunciamento de algum dos fiscais designados pela CONTRATANTE, que deverá ocorrer em até 10 (dez) dias úteis após a entrega do serviço ou, não havendo pronunciamento até o fim deste prazo, também será considerado fechado e poderá ser faturado;
- 8.10 Caso a CONTRATANTE solicite a execução de serviços que extrapolem os horários estabelecidos no item 8.6, apresentado acima, as horas dos serviços



- As horas técnicas serão controladas através de Relatórios de Atividades, enviados pela CONTRADA à CONTRATANTE, de acordo com o definido nas obrigações da CONTRATADA;

Os relatórios serão apresentados à CONTRATANTE para aprovação prévia ao faturamento.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Constituem obrigações do CONTRATANTE:

- Emitir autorização para execução de serviços;
- Fornecer à CONTRATADA todas as informações e acessos necessários à execução do objeto contratado;
- Fiscalizar a execução dos serviços, podendo sustar ou recusar qualquer serviço que não esteja de acordo com as condições estipuladas;
- Fornecer à CONTRATADA documentos, informações e demais elementos que possuir, pertinentes à execução do objeto contratado;
- Permitir o acesso dos representantes ou profissionais da CONTRATADA às suas dependências, quando em serviço de suporte técnico, desde que devidamente identificados;
- Efetuar o pagamento à CONTRATADA de acordo com as condições e prazos estabelecidos;
- Comunicar, imediatamente e por escrito à CONTRATADA em caso de mudança/ajuste dos processos de trabalho;
- Efetuar rapidamente a manutenção ou substituição dos equipamentos e periféricos, quando se caracteriza o fim de sua vida útil ou falha comprovadamente não imputável a mau uso.
- Solicitar os serviços somente através de um sistema Web que será disponibilizado pela CONTRATADA.
- Providenciar e manter as infraestruturas necessárias que permitam a instalação e utilização dos sistemas IncorpWare e IncorpNet em computadores do seu ambiente de negócios e em computadores ambiente externo.
- Validar e homologar as novas versões dos sistemas em “Ambiente de Homologação” antes da utilização no “Ambiente de Produção”.



- Manter sigilo, sob pena de responsabilidade, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros, de que tomar conhecimento em razão da execução contratual, devendo orientar seus empregados nesse sentido;
- Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo CONTRATANTE, atendendo de imediato às reclamações;
- Dispor de todas as ferramentas e equipamentos adequados aos tipos de serviço a serem realizados;
- Responsabilizar-se pelos danos causados a equipamentos e bens do CONTRATANTE, quando resultarem de ação ou omissão, imprudência, imperícia ou negligência de seus empregados, prepostos ou subordinados, durante a prestação dos serviços;
- Responsabilizar-se isoladamente pelo transporte dos funcionários da CONTRATADA sempre que acordado a realização de serviço presencial nas dependências da CONTRATANTE, estado do Rio de Janeiro, inclusive passagens aéreas, alimentação, hospedagem e diárias, bem como de outros benefícios previstos na legislação;
- Acatar a fiscalização, a orientação e o gerenciamento dos trabalhos por parte do CONTRATANTE;
- A CONTRATADA é obrigada a 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.
- Comunicar imediatamente à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade ou dificuldade que impossibilite a execução do objeto contratado;
- Cumprir rigorosamente os prazos previstos com a CONTRATANTE para o fiel cumprimento do objeto contratado;
- Demonstrar que possui equipe técnica especializada para fornecer o serviço pretendido. Para tanto, a qualquer momento, durante a vigência deste contrato, poderá ser convidada a demonstrar a capacitação de sua equipe por meio da apresentação de documentos que comprovem a experiência dos profissionais.
- Deverá conceder à CONTRATANTE acesso ao controle de atendimento para acompanhamento dos chamados técnicos, ficando seu encerramento condicionado ao aceite do CONTRATANTE.



16. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da CONTRATANTE à continuidade do contrato.

17. DOS CRITÉRIOS DE AFERIÇÃO E MEDIÇÃO PARA FATURAMENTO

A avaliação da execução do objeto e a sua aferição contratual para fins de pagamento considerará os critérios dispostos no Acordo de Nível de Serviço (ANS) presente no Anexo IV, devendo haver o dimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

- a. não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- b. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

A utilização do ANS não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

18. PAGAMENTO

- 13.1 Os pagamentos relativos à MANUTENÇÃO serão realizados mensalmente considerando os valores estipulados no item 4.
- 13.2 Os pagamentos relativos às horas de SUPORTE serão proporcionais à quantidade de horas efetivamente utilizadas, de acordo com o relatório emitido pela CONTRATADA que contém as requisições atendidas no mês anterior, com garantia de faturamento mínimo de 30 (trinta) horas mensais.
- 13.3 O cálculo da utilização das horas deverá seguir o disposto no Acordo de Nível de Serviço presente no Anexo IV.
- 13.4 Os pagamentos serão efetuados no setor financeiro do Coren-RJ mediante fatura/nota fiscal que deverá estar devidamente atestada e acompanhada dos comprovantes de Certidão Negativa de Débito (CND) Certificado de Regularidade junto ao FGTS.
- 13.5 O prazo para pagamento será de até 30 (trinta) dias subsequentes à entrega da fatura/nota fiscal.
- 13.6 Caso se faça necessária a representação de qualquer fatura por culpa do contratado, o prazo de 30 (trinta) dias reiniciar-se-á a contar da data da respectiva reapresentação.



Coren^{RJ}

Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro

Processo n°: 2085/2022

Data: 12/09/2022

Folhas: 330

Rubrica: 

Sem prejuízo das penalidades previstas na Lei 8.666/93 e suas alterações, os pontos negativos resultantes do processo de notificação serão acumulados durante a vigência do contrato para fins da aplicação das penalidades previstas na tabela abaixo:

Faixa de Pontuação	Penalidade por ponto negativo dentro da faixa
Até 10	Advertência
11-50	Multa referente ao valor de 30 horas
Acima de 50	Multa referente ao valor de 100 horas

- A sanção referente a uma pontuação superior a 10 (dez) pontos será aplicada durante a vigência do contrato;
- A contagem dos pontos se reiniciará a cada 12 meses de vigência contratual ou após a aplicação da sanção com pontuação acima de 50 pontos.

As ocorrências passíveis de notificação são as seguintes:

ID	DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA
1	Falha de continuidade decorrente da ausência de técnico ou responsável da CONTRATADA nos horários definidos.
2	Não atendimento integral da demanda de serviço especificada, no prazo estipulado em cronograma, chamado ou na Ordem de Serviço.
3	Não correção de erros decorrente da execução dos serviços, ou correção dos mesmos fora do prazo e dos termos definidos, em conjunto com a CONTRATADA.
4	Não correção de problema de performance em sistemas de informação, decorrente da execução dos serviços, ou a correção dos mesmos fora do prazo e dos termos definidos, em conjunto com a CONTRATADA.
5	Recusa de produto final, em função do desempenho inadequado ou inobservância da especificação em documentos definidos no ANS, por não atender a CONTRATANTE.
6	Perda de dados por parte dos profissionais da CONTRATADA.



24. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 17.1. A CONTRATANTE declara, reconhece e aceita que:
- O estado atual da técnica não permite a elaboração de programas de computador totalmente isentos de vícios ou defeitos e que, assim sendo, a CONTRATADA não pode garantir que o programa operará ininterruptamente ou livre de vícios ou defeitos;
 - O sistema não foi desenvolvido sob encomenda da CONTRATADA, mas sim para uso genérico, razão pela qual a CONTRATADA não pode garantir que o sistema atenderá a todas as necessidades específicas da CONTRATANTE;
 - A CONTRATADA isenta-se expressamente de quaisquer responsabilidades e indenizações, perdas e danos, lucros cessantes, prejuízos de quaisquer espécies, perdas de negócios, perda ou extravio de dados, defeitos de computador, equipamentos ou periféricos, ou quaisquer outros danos diretos ou indiretos decorrentes da utilização do sistema. Em nenhuma hipótese a responsabilidade da CONTRATADA ultrapassará o valor pago pela CONTRATANTE relativamente à licença de uso da cópia do programa que ocasionar o dano, perda ou prejuízo.
- 17.2. Os serviços deverão ser prestados de acordo com o calendário de funcionamento da CONTRATANTE.
- 17.3. A CONTRATADA terá acesso somente aos servidores de homologação e teste. Caso seja necessário o acesso aos servidores de produção, a CONTRATADA deverá enviar uma solicitação formal à CONTRATANTE contendo a justificativa da solicitação e os serviços que serão realizados.
- 17.4. O acesso aos servidores de produção somente será realizado mediante acompanhamento da equipe técnica da CONTRATANTE.
- 17.5. Outros serviços que venham a ser solicitados pelo CONTRATANTE serão objetos de acertos financeiros à parte, podendo ser incluídos neste projeto mediante aditivo.
- 17.6. Casos fortuitos e de força maior que impeçam o cumprimento das obrigações assumidas serão considerados para que não haja prejuízo de alguma das partes.

25. ITENS EXCLUÍDOS

Estão excluídos da prestação de serviços definida no objeto:



ANEXO I

**DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS
INCORPWARE E INCORPNET**

I. OBJETO

Manutenção dos Sistemas IncorpWare e IncorpNet e de todos os módulos licenciados à CONTRATANTE.

II. PREMISSAS

Por serviços de manutenção compreendem-se a correção de falhas do software, quando estas acontecerem, podendo a CONTRATADA, a seu critério, limitar-se à substituição da cópia com falhas por uma cópia corrigida, entendendo-se por falha, ou erro, alguma função não executada na forma que o programa deveria executar, definida e conceituada pela CONTRATADA, assim como o fornecimento de novas versões do programa, a partir do momento em que as mesmas sejam implementadas.

A manutenção do sistema é entendida em três níveis:

1. CORRETIVA – aquela cujo objetivo seja a correção de falhas apresentadas durante a utilização do sistema.
2. DE OTIMIZAÇÃO – aquela cujo objetivo seja a adequação do sistema a novas técnicas de software, hardware ou de estrutura interna da empresa.
 - a. A manutenção de otimização poderá ser originada de solicitação da CONTRATANTE, mas a CONTRATADA reserva-se o direito de decidir sobre a implementação, tendo em vista o caráter genérico do sistema e o interesse de todos os usuários.
3. DE ORDEM LEGAL – É aquela necessária a ajustar o sistema a nova disposição legal que afete a todos os usuários.
 - a. Considera-se também manutenção de ordem legal as normas oriundas do Conselho Federal de Enfermagem – Cofen.
 - b. As alterações de cunho legal, fiscal ou tributário, impostas em âmbito Federal, Estadual ou Municipal (desde que referentes ao Estado de domicílio da CONTRATANTE), serão efetuadas nos prazos compatíveis com os determinados pela Legislação, sem nenhum ônus para a CONTRATANTE.
 - c. Não serão considerados como manutenção as adequações dispostas nos itens anteriores que tenham custo para adequação dos sistemas superior a 40 horas, sendo as horas excedentes



- Manter os softwares desenvolvidos tecnicamente atualizados, através da execução de serviços de caráter corretivo, mediante emprego de técnicas adequadas e fornecendo as novas releases que venham a ser liberadas, desde que contenham alterações substanciais, acréscimos de rotinas, módulos ou partes de módulos, melhoria substancial de desempenho ou suporte a novas versões do sistema operacional previamente suportado.
- Disponibilizar novas rotinas que venham a ser desenvolvidas
- Realizar alterações em decorrência de mudanças de ordem legal
- Fornecer upgrades para novas versões ou patches desenvolvidos durante todo o período de vigência do contrato.
- Disponibilizar espaço em nuvem para armazenamento da documentação enviada pelos profissionais no momento da inscrição através do IncorpNET de no mínimo de 900Gb (novecentos gigabytes) e no máximo de 1,5Tb (um terabyte e meio).
- Disponibilizar à CONTRATANTE as correções dos possíveis problemas por elas apontadas.
- Enviar à CONTRATANTE notificação por escrito quando houver liberação de novas versões atualizadas dos sistemas.
- Realizar os serviços de manutenção em todos os sistemas que foram disponibilizados à CONTRATANTE durante a vigência do contrato.
- Enviar à CONTRATANTE relatório detalhado de todas as alterações realizadas em cada release dos sistemas.
- Informar a contratante a conclusão e/ou os empecilhos/dificuldades de cada chamado técnico.

V. DISPOSIÇÕES GERAIS

1. A CONTRATANTE poderá realizar a aplicação de pacotes de correção e migração de versões e releases das licenças de software quando lhe for conveniente, cabendo à CONTRATADA orientar e colocar à disposição, presencial ou remotamente, conforme a necessidade e a indicação do CONTRATANTE, um técnico para auxiliar em caso de dúvidas ou falhas na operação.
2. A manutenção dos sistemas IncorpWare e IncorpNet é de exclusividade da CONTRATADA.

VI. ITENS EXCLUÍDOS



ANEXO II

DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS TÉCNICOS DESTINADOS AOS SISTEMAS INCORPWARE E INCORPNET

I. OBJETO

Contratação de horas a serem utilizadas durante a vigência do contrato, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE, para os Serviços Técnicos destinados aos Sistemas IncorpWare e IncorpNet distribuídos da seguinte forma:

- 500 (quinhentas) horas destinadas aos serviços frequentes,
- 700 (setecentas) horas destinadas aos serviços esporádicos.

II. PREMISSAS

1. Por serviços técnicos compreendem-se a execução de serviços de suporte técnico, confecção de documentos, configuração e parametrização do sistema, importação/exportação de arquivos e desenvolvimento de novas funcionalidades.
2. As soluções apresentadas devem ser totalmente compatíveis com os sistemas IncorpWare e IncorpNet.

III. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

Nos serviços técnicos destinados aos Sistemas IncorpWare e IncorpNet incluem-se os dispostos nos quadros A e B apresentados abaixo. O quadro A representa os serviços frequentes e o quadro B representa os serviços esporádicos.

Quadro A – Serviços Frequentes

Serviço	Descrição
Confecção de documentos	Por serviços de “Confecção de documentos” compreendem-se a criação de relatórios e documentos em geral para auxiliar/otimizar as atividades da CONTRATANTE.
Criação de regras	Por serviços de “Criação de regras” compreendem-se a criação de regras de segurança e controle de acesso com segregação das funcionalidades de cada módulo, incluindo pesquisas e relatórios presentes nos sistemas.



Coren^{RJ}
Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro

Processo n°: 2085/2022

Data: 12/09/2022

Folhas: 335

Rubrica: 

A CONTRATADA se limitará a atender, no máximo, 40 (quarenta) horas mensais de suporte a serviços frequentes;

As solicitações da CONTRATANTE que extrapolem o saldo de horas contratadas para o suporte a serviços esporádicos (utilizados para desenvolvimento de novas funções ou customizações) serão objeto de acerto financeiro à parte, por aditivo contratual ou mesmo através de contratação específica.

1. A data para implantação de cada chamado técnico será definida pela CONTRATANTE.
2. A CONTRATANTE verificará a aderência do resultado apresentado com as especificidades indicadas no chamado técnico. Caso reprovado, a CONTRATANTE poderá aplicar as penalidades previstas.

V. ITENS EXCLUSOS

Não se caracterizam como Serviços Técnicos e serão cobrados à parte, mediante orçamento prévio e com base na hora técnica empregada pela CONTRATADA, os serviços consistentes em:

- Correções de erros provenientes de operação e uso indevido do sistema, bem como correções resultantes de acidentes, transportes, negligência e/ou imperícia no seu uso ou operação;
- Recuperação de arquivos de dados, quando possível, provocado por erros de operação, falhas do equipamento, sistema operacional, instalação elétrica ou causados por elementos radioativos, poluentes e erros em programas específicos do CONTRATANTE;
- Serviços de migração e conversão de dados de/para outros equipamentos;



configurações do módulo ou funcionalidade em questão para a fiel adequação do sistema ao processo de trabalho apresentado.

- c. A CONTRATADA levantará os casos de exemplo a serem aplicados no treinamento.
- d. A CONTRATADA apresentará à CONTRATANTE o cronograma, conteúdo programático e material do treinamento a ser realizado.

2. Configuração do ambiente de treinamento

- a. A CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA um ambiente para treinamento com todas as configurações utilizadas no ambiente de produção;
- b. A CONTRATADA povoará a base de dados fornecida pela CONTRATANTE com os dados de todos os casos de exemplo que serão utilizados no treinamento, a fim de manter o ambiente controlado.

3. Teste do ambiente de treinamento

- a. A CONTRATADA testará o ambiente e informará a CONTRATANTE qualquer anormalidade encontrada que inviabilize a realização do treinamento;

ii. EXECUÇÃO DO TREINAMENTO

1. A CONTRATADA deverá ministrar o treinamento no horário pré-estabelecido e em conformidade com a programação acordada.
2. O treinamento deverá ser ministrado na forma de tutorial, de forma clara e objetiva.

IV. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Ficará sobre a responsabilidade da contratada:

- Executar fielmente os serviços objeto da contratação e cumprir todas as orientações da CONTRATANTE;
- Preparar todo o material didático;
- Disponibilizar todo o conteúdo do treinamento em arquivo digital;
- Apresentar ao final do treinamento a frequência dos participantes e relatório de atividades;



ANEXO IV

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

I. INTRODUÇÃO

Este documento tem o objetivo de estabelecer um ANS - Acordo de Nível de Serviço entre a empresa <NOME_DA_CONTRATADA>, denominada CONTRATADA, e o COREN-RJ, denominado CONTRATANTE, visando explicitar de forma clara e precisa os Níveis de Serviços a serem cumpridos bem como as premissas a serem consideradas na execução do Contrato COREN /RJ n.º ____/____.

Referências:

- Contrato COREN/RJ n.º n.º ____/____;
- Termo de referência;

II. OBJETIVO DO CONTRATO

Prestação de serviços técnicos (de modo remoto e/ou presencial), treinamento de usuários, suporte, manutenção e implantação de todos os módulos licenciados ao CONTRATANTE nos sistemas IncorpWare e IncorpNet, conforme Especificações Técnicas e demais condições previstas no Termo de referência e seus anexos.

III. PREMISSAS

1. O descumprimento injustificado dos prazos estabelecidos neste ANS sujeitará a CONTRATADA às sanções estabelecidas, a partir da abertura do chamado.
2. Medição dos Níveis de Serviços
 - A Medição dos Níveis de Serviços será efetuada com base nos Relatórios emitidos pelas Ferramentas de Registro/Acompanhamento de Atividades, fornecidas pela CONTRATADA.
3. Canal de Comunicação
 - Os canais de comunicação estabelecem as regras de comunicação entre todas as partes envolvidas, assegurando a tomada de decisões e protegendo as informações.
 - Será utilizado o sistema web disponibilizado pela CONTRATADA para registro dos chamados como Canal de Comunicação oficial.

IV. NÍVEIS DE SERVIÇO



○ Serviços presentes no quadro A

Impacto	Criticidade	Índice de Janela de Tempo	Situação	Prazo máximo para Solução
Alto	4	2	De acordo com a necessidade da CONTRATANTE.	8 (oito) horas, contadas da abertura do chamado.
Médio	2	3	De acordo com a necessidade da CONTRATANTE.	18 (dezoito) horas, contadas da abertura do chamado.
Baixo	1	4	De acordo com a necessidade da CONTRATANTE.	32 (trinta e duas) horas, contadas da abertura do chamado.

○ Serviços presentes no quadro B

- Os chamados referentes aos serviços presentes no quadro B serão avaliados pela CONTRATADA, através da análise de pontos de função, a fim de estimar o tempo necessário para a solução do problema reportado, e deverão ser apresentados para apreciação da CONTRATANTE em, no máximo, 20 (vinte) dias após a abertura do chamado.
- Os prazos supracitados serão suspensos quando a CONTRATADA necessitar de esclarecimentos por parte da CONTRATANTE, sendo retomada a contagem a partir do recebimento das informações solicitadas.
- A CONTRATANTE informará à CONTRATADA, após análise dos pontos de função apresentados, se o serviço deverá ser executado ou não.
- O tempo apresentado pela análise de ponto de função será utilizado tanto para estimativa do tempo de entrega da solução quanto para o faturamento, caso o chamado seja validado pela CONTRATANTE, de acordo com as condições presentes no Termo de referência.
- Independentemente se o serviço for executado ou não, será faturado o mínimo de 2 horas por ponto de função levantado na análise.



Coren^{RJ}

Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro

Processo n°: 2085/2022

Data: 12/09/2022

Folhas: 339

Rubrica:

Módulo/Serviço	Funcionalidade	Impacto
Fiscalização	Provê agenda de visitas fiscais	Alto
	Cobrança de multa disciplinar	Médio
	Mantém ocorrências processuais	Médio
	Mapa de produtividade dos fiscais	Baixo
	Autuação dos profissionais e empresas infratoras com controle de prazos	Baixo
	Abertura e acompanhamento de processos disciplinares	Baixo
	Criação de relatórios pelo usuário	Baixo

Módulo/Serviço	Funcionalidade	Impacto
IncorpNet	Extrato de Débitos	Alto
	Emissão de boletos	Alto
	Meu Cadastro	Médio
	Atualização de Endereço	Médio
	Protocolo de Requerimento	Médio
	Certidão de Regularidade	Médio
	Acompanhamento de protocolo	Baixo
	Consulta do cadastro	Baixo
	Atestado de Responsabilidade Técnica	Baixo
	Requerimento de Inscrição de Pessoa Física	Médio
	Conferência de certidão	Baixo
	Agendamento	Médio
	Pagamento por Cartão de Crédito	Alto
	Conciliação de Débitos	Alto

Módulo/Serviço	Funcionalidade	Impacto
Processos	Controle de Processos de Infração	Médio
	Geração em Lote de Processos	Médio
	Geração em Lote das Fases do Processo	Médio
	Criação de relatórios pelo usuário	Baixo

Módulo/Serviço	Funcionalidade	Impacto
Protocolo	Controle de Entrada e Saída de documentos	Alto
	Acompanhamento de tramitação dos documentos	Alto
	Emite etiqueta numerada	Alto
	Gerenciamento das Remessas	Alto
	Solicitação de registro de diploma	Alto



	Edição de Contribuições	Alto
	Dados adicionais	Médio
	Atualização de Estabelecimentos de Ensino	Médio
	Atualização de Débitos	Médio
	Unificação de Entidades	Médio
	Importação de Pesquisa Avançada	Médio
	Feridos	Baixo
	Formulário Dinâmico	Baixo
	Recodificação de Bairros e Municípios	Baixo
	Reformatação de N° de Inscrição	Baixo

2. Serviços técnicos contidos no ANEXO II

o Serviços presentes no quadro A

SERVIÇOS X MÓDULOS	Confecção de Documentos	Configuração e parametrização dos sistemas	Criação de Regras	Suporte técnico	Acompanhamento de rotinas particulares
Cadastro e Inscritos	Baixo	Médio	Alto	Médio	Alto
Cobrança e Parcelamentos	Alto	Alto	Alto	Médio	Alto
Fiscalização	Baixo	Médio	Médio	Baixo	Médio
Dívida Ativa	Baixo	Baixo	Baixo	Baixo	Baixo
Processos de Infração	Baixo	Baixo	Baixo	Baixo	Médio
Acervo Técnico	Baixo	Médio	Baixo	Baixo	Médio
Protocolo	Baixo	Médio	Médio	Médio	Baixo
IncorpNet	Baixo	Médio	Alto	Médio	Médio
Controle de Acesso	Alto	Médio	Alto	Médio	Baixo

o Serviços presentes no quadro B

SERVIÇOS X MÓDULOS	Importação e Exportação de Arquivos	Desenvolvimento de Funcionalidades	Confecção de Formulários Dinâmicos
Cadastro e Inscritos	Médio	Alto	Baixo
Cobrança e Parcelamentos	Alto	Alto	Baixo
Fiscalização	Baixo	Médio	Baixo



Coren^{RJ}
Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro

Processo nº: 2085/2022

Data: 12/09/2022

Folhas: 341

Rubrica: 

ANEXO V TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Tendo em vista a contratação desta empresa _____ para realização dos serviços constantes do Termo de Referência da Licitação _____, e, considerando o acesso à informações confidenciais relacionadas ao COREN-RJ, comprometemo-nos, de acordo com este **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**, aos termos e condições abaixo discriminados:

1. Para os fins deste instrumento, são consideradas como sigilosas todas as informações classificadas ou que venham a ser classificadas pelo COREN-RJ como reservadas ou confidenciais, não passíveis de reprodução e de uso ou acesso restrito.
2. Assim, comprometemo-nos:
 - a) a manter, em relação a terceiros, sigilo sobre todas as informações confidenciais a que tenhamos acesso, especialmente aquelas cobertas pelo Sigilo Fiscal, conforme o disposto no CTN, Lei 5.172/66, art. 198 e alterações posteriores;
 - b) a utilizar as informações relacionadas ao COREN-RJ exclusivamente na execução dos serviços constantes do Termo de Referência o da Licitação _____;
 - c) a não divulgar ou produzir cópias a terceiros, por quaisquer meios ou formas, de códigos fonte de sistemas e dos seus respectivos executáveis e bibliotecas. Tal proibição se estende a quaisquer outras informações que tenham chegado ao nosso conhecimento e/ou posse, por decorrência direta ou indireta do desenvolvimento do trabalho. Na ausência de classificação explícita da informação, o gestor da respectiva informação fará oficialmente a sua classificação, antes que possamos dentro de nossas funções utilizá-las;
 - d) a conhecer e agir em conformidade com a Política de Segurança da Informação do COREN-RJ e outras diretrizes, normas e procedimentos relacionados à segurança da informação e à administração em geral, atuais ou que venham a ser divulgados pelo COREN-RJ ou pelo Governo do Estado do Rio de Janeiro, durante o exercício de nossas funções;
 - e) a zelar pela confidencialidade, integridade e disponibilidade de todos os dados e informações, os quais serão tidos como sigilo profissional, inclusive após o término do Contrato firmado entre nós e o COREN-RJ.

Não se consideram "terceiros", porém, para os efeitos do parágrafo anterior, as pessoas físicas e/ou jurídicas participantes da execução dos serviços constantes do Termo de Referência da Licitação _____.
3. Autorizamos o COREN-RJ a ter acesso irrestrito a todas as correspondências enviadas e recebidas através dos endereços eletrônicos que forem disponibilizados pela instituição para uso em serviço.



A assinatura é **VÁLIDA**, assinada por MAURICIO FARAH:00374970491
<geane@incorptech.com.br>.

Hora da assinatura: 2022/12/02 11:49:28 -03'00'

Motivo: Assinador Serpro

Localização: Brasil

Resumo da validade

Os documento não foram modificados após a aplicação da assinatura.

O autor especificou que preenchimento de formulário, assinaturas e comentários são permitidos neste documento. Nenhuma outra alteração é permitida.

A identidade do assinante é válida.

O horário de assinatura é o que consta no computador do signatário.

A assinatura foi validada na hora da assinatura:
2022/12/02 11:49:28 -03'00'

Informações do signatário

As verificações de validação do caminho ocorreram de forma satisfatória.

A verificação de cancelamento não é executada em certificados nos quais você já confiou totalmente.

Mostrar certificado do assinante...

Propriedades avançadas...

Validar assinatura

Fechar

Processo nº 2095/20
Data: 12/02/22 Folhas: 342
Rubrica: [assinatura]