

Termo de Compra Direta n.º 202100371348

UASG: 926019 – PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA – MPEST.GO

Cotação/Dispensa Eletrônica n.º 009/2021

Data de encerramento: 28/10/2021 - 17:59 hrs.

Critério de julgamento: Menor Preço por Item

Objeto: Aquisição, com validade de 12 meses, de Solução de Transformação Digital, envolvendo Serviços de Assinaturas Eletrônicas através de contratação de plataformas de softwares e serviços especializados correlatos.

1. DAS CONDIÇÕES DA PROPOSTA

1.1 A proposta deverá conter obrigatoriamente, no que couber:

1.1.1 Prazo de validade;

1.1.2 Prazo de entrega dos produtos;

1.1.3 Marcas, modelos, garantia e demais informações pertinentes;

1.1.4 Valores unitários **MENORES** que os estimados.

1.2 Deverá ser encaminhada para o e-mail: compras@mpgo.mp.br em até 5 (cinco dias úteis) após a sessão;

2. DAS SANÇÕES APLICÁVEIS

2.1 Nos termos da Lei Federal n. 14.133/2021 e da Lei Estadual n. 17.928/2012.

3. DAS CONDIÇÕES GERAIS

3.1. Caso não sejam obtidas ao menos três propostas para o objeto ofertado, a Instituição poderá realizar nova cotação de preços, por meio de uma segunda Oferta de Compra ou por consulta direta aos fornecedores cadastrados.

4. DA COMUNICAÇÃO DOS ATOS PROCESSUAIS

4.1. A Contratada deverá promover o regular acesso ao endereço de e-mail “username@domínio” obrigatoriamente informado em sua proposta, que será a forma preferencial de comunicação dos atos processuais, comprometendo-se em acusar o recebimento da notificação eletrônica oriunda da Contratante em até 01 (um) dia útil, data esta, em que iniciará a contagem dos prazos decorrentes, observados os casos legais de intimação dos atos mediante publicação em imprensa oficial.

DEPARTAMENTO DE COMPRAS, em 21 de setembro de 2021.

NILSON DE OLIVEIRA CUSTODIO NETO
Departamento de Compras

TERMO DE REFERÊNCIA

PARA SOLICITAÇÃO DE BENS E SERVIÇOS

I – IDENTIFICAÇÃO DO SOLICITANTE (*)

Unidade solicitante

Departamento de Atendimento ao Usuário / SINFO

II – OBJETO DA AQUISIÇÃO OU CONTRATAÇÃO (*)

Aquisição, com validade de 12 meses, de Solução de Transformação Digital, envolvendo Serviços de Assinaturas Eletrônicas através de contratação de plataformas de softwares e serviços especializados correlatos.

A área entende que para a aquisição/contratação deverá ser formada uma Ata de Registro de Preços?

☐ Sim ☒ Não

III – JUSTIFICATIVA DA AQUISIÇÃO OU CONTRATAÇÃO (*)

Com tal aquisição temos por objetivo tornar mais eficiente a assinatura de documentos, incluindo o seu ciclo de aprovação, de forma a contemplar a participação de entes externos ao MPGO, proporcionando mais celeridade e segurança ao processo através de sua automatização.

É importante observar que a contratação de tais serviços colabora para a transformação digital no âmbito do MPGO, pois, contempla aspectos importantes, como a substituição de processos não digitais ou manuais por processos digitais, ou, a substituição de tecnologia digital mais antiga por tecnologia digital mais recente.

Diante dos motivos expostos, entendemos ser necessária tal aquisição, conforme especificado neste Termo de Referência, e, conforme o entendimento e conveniência da Administração, sendo de fundamental importância observar que o uso dos serviços propostos pode vir a se tornar uma necessidade continuada, caso a Administração entenda que sua manutenção seja essencial.

IV – PRAZO DE ENTREGA (*)

As licenças da Plataforma de Assinatura Eletrônica deverão ser disponibilizadas ao MP-GO no prazo máximo de até 05 (cinco) dias úteis, a contar da data de assinatura do contrato;

V – LOCAL E FORMA DE ENTREGA (OU LOCAL DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO) (*)

A CONTRATADA deverá formalizar a disponibilização de acesso aos serviços através de e-mail ao Gestor do Contrato e ao seu Substituto, informando os procedimentos necessários para seu usufruto. Esta etapa somente poderá ser considerada cumprida pela CONTRATADA mediante resposta positiva dos Gestores do Contrato quanto à entrega.

VI – ESPECIFICAÇÃO COMPLETA DO OBJETO / QUANTIDADE / VALOR ESTIMADO (*)

Item	Especificação (detalhamento das características)	Unid. Medida	Quant.	Valor unitário	Valor Total
1	Plataforma de Assinatura Eletrônica	Transação	600	R\$ 24,00	R\$ 14.400,00
TOTAL GERAL				R\$ 14.400,00	

VII – CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS

1. ITEM 01 - Plataforma de Assinatura Eletrônica

- 1.1. A contratação da Plataforma de Assinatura Eletrônica será feita através de transações de Assinatura Eletrônica.
- 1.2. O contrato será de 12 meses, com pagamento mensal.
- 1.3. O pagamento da Plataforma de Assinatura Eletrônica será mensal, equivalente ao valor total dividido em 12 (doze) parcelas.
- 1.4. Em caso de acréscimos no valor e quantidade de transações por ocasião de aditivo contratual, o valor mensal deverá ser recalculado levando-se em conta o tempo restante para o término do contrato.
- 1.5. Em virtude de arredondamentos, o valor contratado deve ser ajustado no último mês do contrato, de tal forma que o total reflita o valor contratado.
- 1.6. O objeto desta aquisição não contempla o fornecimento de equipamentos pela contratada;
- 1.7. A solução deverá ter as seguintes características e integrações nativas, sem necessidade de implementação customizada com todos os seus componentes relativos às plataformas, integrados pelo mesmo fabricante/provedor:
 - 1.7.1. Portal de assinaturas para coleta segura das assinaturas em quaisquer tipos de documento, tais como contratos, atas de reuniões, pareceres, documentos acadêmicos entre outros;
 - 1.7.2. Suporte a assinatura eletrônica simples e assinatura eletrônica qualificada no padrão ICP Brasil nos termos da legislação vigente;
 - 1.7.3. Suporte a assinatura eletrônica simples de documentos com possibilidade de adição de múltiplos fatores de autenticação;
 - 1.7.4. Workflows para elaboração, discussão e aprovação dos documentos e contratos;
- 1.8. Modalidade de contratação SaaS (*Software as a Service* / Software como um Serviço) com pagamento mensal;
- 1.9. Após término do contrato e não havendo renovação a contratada deverá disponibilizar por no mínimo 90 dias os documentos e informações para que sejam copiados pela contratante;
- 1.10. A contratação da Plataforma de Assinatura Eletrônica será feita através de transações de Assinatura Eletrônica em quantidades de pacotes com 100 transações.
- 1.11. A mensuração dos pacotes com 100 (cem) transações de Assinatura Eletrônica será baseada em unidades de transações que doravante chamaremos de UT. Para efeito de pagamento dos serviços a UT terá seu valor fixado em Reais, e esta será a unidade a ser contratada.
- 1.12. Todas as licenças/contas de acesso referentes aos serviços contratados devem estar registradas para utilização do Ministério Público do Estado de Goiás, devidamente legalizadas, não sendo admitidas versões "shareware" ou "trial";
- 1.13. O fabricante deverá possuir assistência técnica/suporte em território nacional (Brasil), para a versão/modelo ofertado pela empresa licitante;
- 1.14. Todos os softwares ou drivers necessários para uso do serviço contratado deverão estar disponíveis para download no site do fabricante ou do fornecedor;
- 1.15. A assinatura do Contrato terá vigência inicial de 12 meses.
- 1.16. Os serviços serão contratados sob regime de subscrição, com pagamento mensal;
- 1.17. O pagamento mensal da Plataforma de Assinatura Eletrônica corresponderá a 1/12 (um doze avos) do valor das UTs contratadas.
- 1.18. Em caso de acréscimos no valor e quantidade de transações por ocasião de aditivo contratual o valor mensal deverá ser recalculado levando-se em conta o tempo restante para o término do contrato.
- 1.19. Em virtude de arredondamentos, o valor contratado deve ser ajustado no último mês do contrato, de tal forma que o total reflita o valor contratado.

- 1.20. Devem ser disponibilizados os manuais técnicos do usuário e de referência, originais, em Português do Brasil, contendo as informações sobre os produtos/serviços e suas funcionalidades com as instruções para instalação, configuração, operação das funcionalidades e administração do produto, confeccionados pelo fabricante, podendo ser em meio físico ou digital. Este item será considerado atendido se houver a disponibilização para download dos manuais citados em site do fabricante ou do fornecedor;
- 1.21. Também deve ser disponibilizado um tutorial de operação em meio digital, no idioma Português do Brasil, destinado ao usuário comum/final da solução contratada, elencando os comandos básicos de operação dos produtos/serviços;
- 1.22. A interface de operação, disponibilizada ao usuário comum, deve ser disposta no idioma Português do Brasil;
- 1.23. Deve ser totalmente compatível com os sistemas operacionais: Windows, macOS, Android e iOS em suas versões lançadas e disponibilizadas a partir da data de 01/01/2018;
- 1.24. Tal aquisição não gera impacto ambiental, pois, trata-se de contratação que não acarreta produção de resíduos e nem mudanças físicas, químicas ou biológicas decorrentes da execução do objeto;
- 1.25. As dúvidas sobre este Termo de Referência deverão ser encaminhadas por email para suporteinformatica@mpgo.mp.br, assim, não serão respondidos questionamentos por telefone, whatsapp, etc.

A plataforma deverá contar com funcionalidades que tornem os documentos amplamente acessíveis e compatíveis tendo as seguintes características:

1.25.1. Características Gerais:

- 1.25.1.1. Suporte aos tipos de arquivos mais utilizados comumente para documentação como pdf, doc, docx e jpg;
- 1.25.1.2. Integração com, no mínimo, as seguintes ferramentas de armazenamento em nuvem: Google Drive, Office 365;
- 1.25.1.3. Inserção e Ancoramento Automático de campos;
- 1.25.1.4. Permitir inserção de Comentários entre remetente e destinatários;
- 1.25.1.5. Permitir inserção de campos no documento para que seja preenchido pelo signatário, podendo ser este preenchimento obrigatório ou não. Possuir no mínimo os seguintes campos padrões: Nome, Assinatura e Data;
- 1.25.1.6. Permitir, na transação, que seja possível adicionar no mínimo 80 signatários e 130 documentos de até 25MB cada, não tendo cobrança adicional por signatário ou documento.

1.25.2. Fluxo parametrizável (ordem e papel dos destinatários)

A solução deve permitir que se especifique e ordene pelo menos 80 signatários na mesma transação ou documento, tendo suporte as seguintes funcionalidades de fluxo:

- 1.25.2.1. Atribuição de diferentes funções ao destinatário: Signatário, Recebedor de cópia, signatário presencial, visualizador;
- 1.25.2.2. Permitir roteamento aos destinatários de forma serial, paralelo e misto;
- 1.25.2.3. Permitir criação de Modelos customizados;
- 1.25.2.4. Possibilidade de configuração do destinatário com permissão de editar o fluxo de envio;
- 1.25.2.5. Corrigir documentos;
- 1.25.2.6. Permitir o envio de Lembretes e notificações.

1.25.3. Autenticação

Permitir os níveis abaixo de autenticação do usuário, de forma que os signatários possam provar sua identidade antes de acessar os documentos:

- 1.25.3.1. Autenticação por código de acesso;
- 1.25.3.2. Captura de geolocalização;
- 1.25.3.3. Autenticação dos usuários na plataforma para envio de documentos.

1.25.4. Assinatura

Suportar os seguintes tipos de assinatura:

- 1.25.4.1. Assinatura eletrônica simples, sem necessidade de certificado digital mas que permite identificar o signatário através de dados pessoais como no mínimo e-mail, IP utilizado, geolocalização;
- 1.25.4.2. Assinatura através de dispositivo móvel de maneira remota ou presencialmente utilizando o dispositivo do portador;
- 1.25.4.3. Através de aplicativos móveis;
- 1.25.4.4. Assinatura com certificados digitais padrão ICP - Brasil, o nível mais alto de autenticação;
- 1.25.4.5. Permitir que o signatário possa desenhar, fazer upload de imagem com sua assinatura ou escolher um modelo pré-definido, para que a assinatura seja colocada no documento;
- 1.25.4.6. A plataforma deve mostrar graficamente no documento assinado as assinaturas digitais ou eletrônicas de todos os signatários;
- 1.25.4.7. A plataforma deve permitir que seja possível visar todas as páginas do documento pelos signatários, e mostrar o visto em cada página.

1.25.5. Relatórios

A solução deve suportar emissão e envio de Relatórios de maneira a permitir com que os usuários e administradores vejam facilmente as informações sobre suas contas, tendo as seguintes opções:

- 1.25.5.1. Permitir a emissão de relatórios tanto em tempo real quanto através de agendamento e envio de relatórios via e-mail de maneira regular;
- 1.25.5.2. Permitir Relatórios sobre o envio de documentos, por destinatários e usuários da plataforma;
- 1.25.5.3. Permitir a exportação de dados dos relatórios em arquivos .CSV.

1.25.6. Conformidade

Garantir que seus documentos sejam legais e executáveis em um tribunal com coleta de informações e registro de transações de maneira eficaz e segura (com uso de criptografia). A solução também deve possuir as seguintes funcionalidades de conformidade e segurança:

- 1.25.6.1. Documentos selados contra falsificações;
- 1.25.6.2. Trilha de auditoria;
- 1.25.6.3. Certificação de conclusão;
- 1.25.6.4. Termos de Assinatura e Registro Eletrônico.

1.25.7. Retenção

Os documentos assinados e as trilhas de auditoria devem ser mantidos no sistema de armazenamento contra falsificações na plataforma, fornecendo acesso seguro e online às suas informações particulares. Não sendo necessária abertura de chamado ou restauração de backup. A plataforma deve também suportar:

1.25.7.1. Arquivamento dos documentos;

1.25.7.2. Gerenciamento e busca;

1.25.7.3. A plataforma deve fornecer espaço para armazenamento das transações concluídas sem cobrança adicional.

1.25.8. Disponibilidade da Plataforma

Deve fornecer um SLA de 99,99% de disponibilidade anual, ou seja, o tempo máximo offline em um ano deve ser de apenas 0,01% do tempo. Deve possuir as seguintes ferramentas para verificação de disponibilidade e status:

1.25.8.1. Portal Web para consulta de Status de disponibilidade do serviço;

1.25.8.2. Monitor de estatísticas mensais de tempo de atividade;

1.25.8.3. Sistema de notificação e alertas de serviço;

1.25.8.4. A plataforma deve possuir infraestrutura própria, não sendo permitida sublocações em Nuvens computacionais públicas.

1.25.9. Segurança

Deve proteger as informações utilizando-se do seguinte:

1.25.9.1. Criptografia de documentos;

1.25.9.2. Gestão de custódia de documento;

1.25.9.3. Certificações ISO 27001, PCI, SSAE 16 (SOC 1 e 2) e CSA STAR da plataforma com auditoria e relatórios auditáveis;

1.25.9.4. Proteção contra spam.

1.25.10. Administração Customizável

Deve fornecer recursos de administração central através de plataforma Web com criptografia (SSL ou TLS), com no mínimo os seguintes recursos:

1.25.10.1. Método de assinatura dos signatários;

1.25.10.2. Método de autenticação permitido aos signatários;

1.25.10.3. Identificação de marca da empresa.

1.25.11. Deve possuir documentação, descrição, dependências, relações, manuais, exemplo de implementação das funções citadas no item anterior e seus subitens;

1.25.12. Suporte e garantia.

O Suporte e garantia deve atender no mínimo aos seguintes itens:

1.25.12.1. Atendimento via telefone em horário comercial (08:00 às 18:00 – Horário de Brasília)

1.25.12.2. Ferramenta on-line para gerenciamento de caso e monitoração de tickets abertos;

- 1.25.12.3. Centro de Suporte, com artigos, vídeos, guias e tutoriais sobre a Plataforma;
- 1.25.12.4. Trust Center dedicado, incluindo Release Notes e status do serviço em tempo real;
- 1.25.12.5. Suporte gratuito para signatários que não sejam usuários cadastrados na plataforma, permitindo auxiliá-los em alguma dúvida quanto ao modo de assinar o documento proposto.
- 1.25.12.6. Permitir converter formulários em PDF;
- 1.25.12.7. Ter no mínimo 20 campos padrões e personalizados;
- 1.25.12.8. Permitir criar formulários para integração com a Plataforma;
- 1.25.12.9. Permitir trocar dados com outras aplicações;
- 1.25.12.10. Suportar Integração a outros aplicativos para preenchimento prévio de formulários.
- 1.25.12.11. Recursos de validação de campos e formulários, de forma a simplificar o processo de inserção de dados dos signatários e, ao mesmo tempo, conceder aos remetentes o controle total dos dados coletados;
- 1.25.12.12. Permitir criação de formulários;
- 1.25.12.13. Permitir Campos de dados de terceiros;
- 1.25.12.14. Permitir Lógica e formatação customizada de campos;
- 1.25.12.15. Permitir Webhooks para escuta das atualizações de status do fluxo de leitura / assinatura.
- 1.25.12.16. Permitir envio para destinatários em massa;
- 1.25.12.17. Deve permitir assinatura por grupos de signatários, onde o envio se dará para o grupo, havendo necessidade apenas da assinatura de um representante do grupo para o fluxo seguir.
- 1.25.12.18. Permitir Autenticação por SMS, sem limite de número de envios;
- 1.25.12.19. Permitir Autenticação por terceiros;
- 1.25.12.20. Permitir Assinatura offline, sem necessidade de acesso à internet no momento da assinatura.

2. Requisitos exigidos à Licitante

- 2.1. A Licitante deverá oferecer todos os itens que compõem o objeto deste certame, sob pena de desclassificação;
- 2.2. Todos os itens fornecidos devem ser completamente compatíveis entre si;
- 2.3. A Licitante deverá comprovar através de documento/declaração na habilitação que é revenda/distribuidor autorizado do fabricante/provedor da solução, e que está apto a arquitetar, comercializar e implantar os itens que compõem o objeto deste edital;
- 2.4. O atendimento a todos os itens da especificação do termo de referência deve ser comprovado através de documentação oficial do fabricante da solução, que deverá ser anexada à proposta comercial;
- 2.5. O Ministério Público do Estado de Goiás poderá realizar diligências junto ao fabricante para comprovar a autenticidade da documentação. A localização da comprovação na(s) página(s) deverá ser clara e precisa. O não atendimento destes requisitos implicará na desclassificação da proposta.
- 2.6. No certame, o lote concorrido será disputado pelo seu valor total, porém, a Licitante deverá destacar o valor unitário e total de cada item que o compõe, no pregão os lances deverão ser formulados pelo valor unitário de cada item.

3. DA PROPOSTA COMERCIAL

- 3.1. A empresa licitante deverá apresentar proposta comercial em que conste:
 - 3.1.1. Todos os valores expressos em moeda corrente (Real);
 - 3.1.2. Os preços unitários de cada item, os preços totais de cada item (valor unitário x quantidade) e o preço total geral;
 - 3.1.3. A descrição completa do produto/serviço ofertado;

3.1.4. Comprovação de que o produto/serviço ofertado pela empresa licitante se encontra em linha de produção / está sendo fornecido atualmente pela fabricante (no Brasil ou exterior), e comercializado normalmente no Brasil;

3.1.5. Deverá comprovar junto a sua proposta que o período de garantia/suporte será fornecido de acordo com as condições exigidas no termo de referência;

3.1.6. Deverá apresentar em sua proposta uma tabela, de acordo com o modelo sugerido abaixo:

Item	Descrição	Unidade	Qtd.	Valor Unitário	Valor Total
1	Plataforma de Assinatura Eletrônica	Transação	600		
TOTAL GERAL					

4. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 4.1. A CONTRATADA deverá manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as determinações e especificações constantes deste termo de referência e de sua proposta, independentemente de transcrição;
- 4.2. Responsabilizar-se por quaisquer danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato. A fiscalização ou o acompanhamento do contrato pela Administração não exclui ou reduz a responsabilidade da CONTRATADA;
- 4.3. Sanar em tempo hábil todas as irregularidades apontadas pela fiscalização;
- 4.4. Fornecer a(s) licença(s) de software(s) em conformidade com as especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas no Edital, neste Termo de Referência, na Proposta e no(s) Pedido(s) de Fornecimento encaminhado(s) à CONTRATADA;
- 4.5. A CONTRATADA deverá comunicar de maneira formal e imediatamente ao Gestor do Contrato e também ao seu Substituto sobre quaisquer mudanças ou atualizações que venham a ocorrer nos serviços contratados, bem como sobre ocorrências anormais, falhas, erros, irregularidades ou problemas que possam comprometer a execução do objeto;
- 4.6. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo MP-GO, referentes a qualquer incidente ou problema detectado quanto ao funcionamento dos itens contratados;
- 4.7. Fica a EMPRESA CONTRATADA responsável por todos os procedimentos de configuração dos serviços a fim de deixar o produto funcional e pronto para a utilização pelo Ministério Público do Estado de Goiás;
- 4.8. A CONTRATADA deverá prover o livre exercício de atividades de acompanhamento e fiscalização pelos técnicos ou fiscais designados pelo MPOGO;
- 4.9. A CONTRATADA deverá cumprir os prazos de execução previstos para os serviços requeridos pelo MPOGO;
- 4.10. A CONTRATADA deverá responder, por escrito, no prazo máximo de 48 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução do serviço, que venham a ser solicitados pelo MPOGO;
- 4.11. A CONTRATADA se obriga a manter o mais absoluto sigilo com relação a toda e qualquer informação, conforme definida nos subitens a seguir, que venha a ser, a partir da assinatura do contrato, fornecida pelo MPOGO, devendo ser tratada como informação sigilosa:
 - 4.11.1. Deverá ser considerada informação confidencial, toda e qualquer informação escrita ou oral revelada à CONTRATADA, contendo ou não a expressão “CONFIDENCIAL”;
 - 4.11.2. O termo “Informação” abrangerá toda informação escrita, verbal ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, desenhos, cópias, diagramas, algoritmos, fórmulas, modelos, fluxogramas, projetos, conceitos, especificações, outras informações técnicas, dentre outros, doravante denominados “INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS”, a que diretamente ou através de sua equipe técnica, venha a CONTRATADA ter acesso, conhecimento ou que venham a lhe ser confiadas durante a realização do contrato que será firmado;

4.11.3. Compromete-se, outrossim, a CONTRATADA a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum integrante de sua equipe técnica faça uso dessas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS de forma diversa do de executar o contrato;

4.11.4. CONTRATADA deverá cuidar para que as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS fiquem restritas ao conhecimento integrante de sua equipe técnica, devendo cientificá-los a existência deste Termo e da natureza confidencial destas informações;

4.11.5. A CONTRATADA responsabilizar-se-á pela confidencialidade, integridade e reserva dos dados do MPOG a que tiver acesso, sob pena das sanções cabíveis.

5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

5.1. Designar um servidor responsável e um servidor substituto para realizar a gestão e fiscalização do presente contrato;

5.2. Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto do presente Termo de Referência e do(s) contrato(s) dele decorrente(s), por meio de servidor(es) designado(s), de modo a garantir o fiel cumprimento do mesmo e da proposta;

5.3. Disponibilizar acesso às dependências do MPOG para viabilizar a realização dos serviços contratados;

5.4. Inspeccionar, dentro dos prazos estabelecidos, os produtos e serviços fornecidos pela contratada e verificar a conformidade dos mesmos com o objeto do Termo de Referência e demais especificações técnicas nele definidas;

5.5. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;

5.6. Informar à CONTRATADA a respeito de atos que possam interferir direta ou indiretamente nos serviços prestados;

5.7. Comunicar formalmente qualquer anormalidade ocorrida na execução do objeto adquirido;

5.8. Efetuar o pagamento à CONTRATADA, após o recebimento definitivo.

6. DO PAGAMENTO

6.1. O pagamento referente a entrega do produto e prestação dos serviços será efetuado em até 30 (trinta) dias, após protocolização e aceitação pela Procuradoria-Geral de Justiça da Nota Fiscal Eletrônica/Fatura correspondente, devidamente atestada pela comissão competente, da seguinte forma:

6.1.1. Plataforma de Assinatura Eletrônica por Transação - 12 parcelas iguais mensais, com primeira Nota Fiscal emitida após ativação da Plataforma de Software

6.2. Para fins de pagamento ainda será solicitada a apresentação das certidões de regularidade fiscal e trabalhista, assim como a guia para recolhimento do ISSQN ou a guia recolhida da respectiva Nota Fiscal, as quais sempre deverão apresentar data de validade posterior à data de emissão das respectivas Notas Fiscais Eletrônicas;

6.3. Na ocorrência de rejeição da(s) Nota(s) Fiscal(is), motivada por erro ou incorreções, o prazo para pagamento passará a ser contado a partir da data da sua reapresentação;

6.4. Se houver atraso após o prazo previsto, as faturas serão pagas acrescidas de juros simples de mora de 6% (seis por cento) ao ano, aplicando-se a pro-rata-die da data do vencimento até o efetivo pagamento, desde que solicitado pelo licitante vencedor;

6.5. A Procuradoria-Geral de Justiça reserva-se o direito de recusar o pagamento se, no ato da atestação, os serviços não estiverem de acordo com as especificações apresentadas e aceitas.

6.6. Os preços são fixos e irredutíveis pelo período de 12 (doze) meses da apresentação da proposta

7. DO RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO

7.1. O Termo de Recebimento Provisório deverá ser emitido em até 10 (dez) dias úteis a partir da disponibilização das licenças, mediante declaração da CONTRATANTE informando que os recursos contratados encontram-se disponíveis e plenamente funcionais;

7.2. Considera-se como recebimento definitivo das licenças adquiridas o momento da sua ativação (Acordão

2.569/2018 TCU plenário), a partir do que se dará o ateste da nota fiscal e a emissão do Termo de Recebimento Definitivo em até 10 (dez) dias úteis;

7.3. Na hipótese de a verificação a que se referem os subitens anteriores não serem procedidas dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório e o definitivo no dia do esgotamento do prazo;

7.4. O aceite por parte da gestão contratual não exclui a responsabilidade civil da CONTRATADA quanto a vícios qualitativos, quantitativos ou técnicos dos serviços contratados, ou por divergência com as especificações estabelecidas neste Termo de Referência, mesmo que verificado posteriormente ao recebimento definitivo do objeto. Assim, caso seja constatada alguma incorreção, a CONTRATADA deverá ser comunicada para sanar as irregularidades, sem prejuízo de aplicação das sanções cabíveis;

8. DA GARANTIA E MANUTENÇÃO

8.1. O suporte e garantia de uso deverá ser prestado aos produtos e serviços contratados durante a vigência contratual;

8.2. Os serviços descritos nos itens a seguir deverão ser prestados sem qualquer custo adicional, considerando todos os requisitos do serviço contratado, solicitados neste Termo de Referência, dentro dos prazos definidos;

8.3. O serviço contratado deve garantir tempo de disponibilidade igual ou acima de 99,9%;

8.4. Entende-se por chamado técnico a solicitação de atendimento técnico corretivo quando da ocorrência de um defeito no serviço contratado e/ou comprovada degradação no seu desempenho;

8.5. A abertura dos chamados técnicos deverá ser efetuada obrigatoriamente através de e-mail, devendo a CONTRATADA indicar, no ato da assinatura do contrato, endereço de e-mail válido para atender ao Ministério Público do Estado de Goiás no que se refere aos chamados técnicos em garantia. Também deverá ser informado um número de telefone para atendimento sem a utilização de URA (unidade de resposta audível) e com atendente fluente em idioma Português do Brasil;

8.6. O endereço de e-mail informado deverá, obrigatoriamente, receber as requisições do Ministério Público do Estado de Goiás 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias da semana (24x7), com a obrigatoriedade da resposta inicial em até 2 (duas) horas úteis, dentro do intervalo das 8 (oito) horas às 18 (dezoito) horas dos dias úteis do calendário nacional, na qual deverá constar o número de protocolo da Ordem de Serviço. Os chamados de suporte serão classificados de acordo com os níveis de prioridade a seguir:

8.6.1. • Severidade 1 – URGENTE: o serviço está inativo/inoperante;

8.6.2. • Severidade 2 – ALTA: o serviço está em operação restrita, com prejuízos de desempenho;

8.6.3. • Severidade 3 – NORMAL: o serviço está em operação restrita, sem prejuízo de desempenho;

8.6.4. • Severidade 4 – BAIXA: o serviço está em operação normal, com relato de problemas ou dúvidas técnicas;

8.7. Após formalização da abertura do chamado de suporte constando o número de protocolo da Ordem de Serviço, o tempo de solução para um chamado de suporte objetivando o restabelecimento do serviço em regime normal de operação, não poderá ultrapassar o SLA – Service Level Agreement prescrito na tabela a seguir:

SEVERIDADE	1	2	3	4
TEMPO DE SOLUÇÃO	1 hora	12 horas	24 horas	72 horas

8.8. Os prazos acima estabelecidos poderão ser reajustados, caso a caso, mediante solicitação expressa da CONTRATADA apresentando as justificativas devidamente fundamentadas através de documento ou e-mail, expondo os motivos comprovados e procedentes, ficando ao critério da Gestão Contratual acatar ou não o pedido;

8.9. Após cada atendimento técnico, deverá ser emitido, no ato, relatório técnico do atendimento onde deverão constar, obrigatoriamente, os seguintes dados: número do chamado, dados gerais do chamado, situação do chamado (*status*), identificação do técnico responsável pelo atendimento, data do atendimento, horário

de início e término do atendimento, descrição do produto, descrição do problema relatado pelo Ministério Público do Estado de Goiás e a descrição final do problema (constatação técnica);

8.10. Quaisquer alegações contra instalações (ambiente inadequado, rede elétrica, rede lógica) ou usuários (mau uso, ou situações afins) do Ministério Público do Estado de Goiás, devem ser comprovadas tecnicamente através de laudos detalhados e conclusivos. Não serão admitidas omissões baseadas em suposições técnicas sem fundamentação, “experiência” dos técnicos ou alegações baseadas em exemplos de terceiros. Enquanto não for efetuado o laudo, e esse não demonstrar claramente os problemas alegados, deve-se prosseguir com o atendimento dos chamados;

8.11. A EMPRESA CONTRATADA ou o fabricante deverá fornecer, ou disponibilizar em website, durante o período de garantia, atualizações corretivas e evolutivas (novas versões e patches) dos softwares e drivers solicitados, sem quaisquer ônus para o Ministério Público do Estado de Goiás;

8.12. Durante o período de garantia a EMPRESA CONTRATADA deverá oferecer suporte técnico referente a funcionalidades, configuração, características técnicas ou softwares referentes ao serviço fornecido. Este suporte poderá ser ofertado por e-mail, telefone ou visita técnica, sempre considerando para a decisão sobre o meio de atendimento a solução da dúvida ou problema relatado ao suporte. O acionamento do suporte será mediante chamado técnico;

8.13. DAS PENALIDADES DO NÍVEL DE SERVIÇO:

8.13.1. Além das penalidades previstas na Lei Federal 8.666/1993, Lei Federal 10.520/2002 e Lei Estadual 17.928/2012, neste Termo de Referência e no contrato, se houver, também poderão ser aplicadas à contratada as penalidades relacionadas na TABELA DE MULTA abaixo;

8.13.2. Para tanto, os prazos serão contados a partir do registro do Pedido de Fornecimento do produto contratado ou a partir da data e hora do registro da solicitação de suporte;

8.13.3. Caso não sejam observados os prazos estabelecidos, a CONTRATADA estará sujeita a multas, calculadas sobre o valor do item, sem prejuízo da aplicação das demais sanções legais previstas nas legislações vigentes e no contrato, com as aplicabilidades da tabela a seguir:

TABELA DE MULTA

SEVERIDADE	CORRESPONDÊNCIA (Por ocorrência sobre o valor total do item)
4	1,5% (aplicada em dobro na sua reincidência)
3	3,0% (aplicada em dobro na sua reincidência)
2	5,0% (aplicada em dobro na sua reincidência)
1	10% (hipótese em que o contrato poderá ser rescindido e ser decretada a sua inexecução total ou parcial, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades previstas)

9. DA SUBCONTRATAÇÃO

9.1. É vedada a subcontratação, salvo autorização expressa do Ministério Público do Estado de Goiás.

(*) Campos de preenchimento obrigatório.