

TERMO DE REFERÊNCIA

Número do Processo - SISLOG
114872Número do Processo - SEI
202500005018745

Em conformidade com a Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021 e com o Decreto estadual nº 10.207, de 27 de janeiro de 2023, o Termo de Referência é o documento necessário para a contratação de bens e serviços comuns, destinado a identificar as especificações do objeto e as condições da contratação e execução, devendo conter os elementos mínimos previstos na legislação.

O Termo de Referência deve ser elaborado com base nos estudos técnicos preliminares, após o posicionamento conclusivo sobre a adequação da contratação para o atendimento da necessidade a que se destina.

O Termo de Referência deverá ser elaborado, obrigatoriamente, nas contratações de bens e serviços comuns, inclusive serviços comuns de engenharia, independente da forma de seleção do fornecedor, seja por licitação ou por contratação direta.

Tópico 1 - DADOS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Dados do Processo	Número do Processo Administrativo no Sei 202500005018745
1.2. Adequação Orçamentária	A presente contratação será autorizada pelo Ordenador de Despesas, com a respectiva indicação orçamentária, nos termos do Decreto estadual nº 10.207, de 27 de janeiro de 2023.

Tópico 2 - DEFINIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Descrição resumida do objeto	Contratação de software para gestão de faturas de energia dos órgãos públicos do Estado de Goiás, com automação de leitura, validação e monitoramento do consumo, geração de relatórios e alertas, garantindo eficiência e transparência na administração pública.
2.2. Regime de fornecimento de bens ou serviços	Fornecimento e prestação de serviço associado por execução continuada com disponibilização permanente, nos termos do art. 6º, inciso XXXIV e 113 da Lei nº 14.133/2021.
2.3. Natureza da execução do objeto	Prestação de Serviços: natureza continuada
2.4. Característica do objeto	Prestação de serviço comum , conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar (documento SEI nº 86680016).
2.5. Instrumento Contratual	A presente contratação será formalizada por meio de Termo de Contrato.
2.6. Prazo de vigência contratual	O prazo de vigência contratual é de 24 (vinte e quatro) meses, contados da data de assinatura, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021

Vigência do contrato:

2.7. O prazo de vigência contratual é de 24 meses, contados imediatamente a partir da divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) de [Termo do Contrato], nos termos do Título III, Capítulo V, da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

2.7.1. Considerando que o objeto contratado é de natureza continuada, a vigência do contrato é prorrogável nos termos da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

2.7.2. A vigência contratual proposta de 24 meses justifica-se com fundamento no art. 106, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, que autoriza a celebração de contratos com prazo superior a 12 meses quando demonstrada a vantagem econômica para a Administração.

2.8. No presente caso, trata-se da contratação de licença de uso de software já desenvolvido e disponível no mercado, destinado à gestão e ao monitoramento de faturas de energia elétrica de múltiplas Unidades Consumidoras (UCs), caracterizando-se como serviço de natureza contínua. A fixação da vigência em 24 (vinte e quatro) meses fundamenta-se na maior vantagem econômica da contratação plurianual, nos termos do art. 106 da Lei nº 14.133, uma vez que possibilita diluição dos custos globais ao longo do período contratual, maior previsibilidade orçamentária e redução dos custos administrativos associados à instauração de processos licitatórios sucessivos. Além disso, a definição do prazo em 24 meses — e não superior — revela-se medida prudente, por se tratar da primeira contratação

dessa natureza no âmbito estadual, permitindo que, após período suficiente de utilização e avaliação da solução, a Administração possa promover eventuais ajustes técnicos ou contratuais em nova licitação, caso identificadas oportunidades de melhoria.

2.9. A vigência plurianual assegura a continuidade operacional da solução, condição essencial para a consolidação do uso da ferramenta pelos órgãos participantes e para a maturação dos processos de gestão energética. O acompanhamento sistemático de ciclos completos de consumo possibilita a formação de base histórica consistente, o aprimoramento das análises comparativas, a identificação de distorções tarifárias e a qualificação do planejamento orçamentário, gerando ganhos de eficiência e racionalização de despesas públicas.

2.10. Ademais, o período de 24 meses contempla suporte técnico contínuo, atualizações evolutivas e corretivas da solução, bem como capacitações periódicas dos usuários, assegurando a adequada transferência de conhecimento e a plena utilização das funcionalidades contratadas. Tal estrutura contratual evita descontinuidade tecnológica, reduz riscos operacionais e maximiza o retorno do investimento realizado, configurando solução mais vantajosa sob os aspectos técnico e econômico para a Administração Pública, nos termos previstos na legislação vigente.

Tópico 3 - ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO E DOS PREÇOS REFERENCIAIS

3.1. Os valores referenciais estimados da contratação, unitários e totais, aferidos conforme ampla pesquisa de mercado, são os seguintes:

Lote único	
Descrição do item 001 Código 670 - Licença para Uso de Software, para governança de dados.	
Período (meses)	24
Quantidade	1
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	Secretaria-geral de governo
Diferença Mínima	
Valor Unitário	R\$ 33.915,92
Valor Total	R\$ 813.982,08

3.2. O valor de pagamento mensal corresponde à totalidade dos serviços prestados, não cabendo pagamentos adicionais referentes a taxas de adesão, instalação ou mobilização, assim como eventuais necessidades de ajustes ou melhorias no sistema para adequação às exigências do Termo de Referência, devendo tais custos estarem previamente incluídos no preço da proponente.

3.3. O valor de pagamento mensal será fixo pela disponibilização do direito de utilização do software e prestação dos serviços acessórios, observado o teto máximo de 3.300 (três mil e trezentas) Unidades Consumidoras (UCs) ativas sob gestão simultânea.

3.3.1. Dentro do limite estabelecido no item 3.3, não caberão pagamentos adicionais ou variáveis vinculados à flutuação do quantitativo de UCs ou de CNPJ sob gestão.

3.3.1 Caso a necessidade da Administração ultrapasse o teto estabelecido, a expansão do serviço deverá ser formalizada mediante termo aditivo, visando ao reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

3.4. O preço total estimado da contratação fundamenta-se conforme pesquisa de preços realizada em conformidade com o Decreto estadual nº 9.900, de 07 de julho de 2021.

3.5. Os preços estimados especificados neste Termo de Referência, unitários, totais e global, correspondem aos preços máximos nos quais o objeto poderá ser adjudicado. Não será admitida a adjudicação do objeto por preços (unitário e global) superiores aos especificados neste Termo de Referência.

Tópico 4 - DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO

4.1. O objeto contratado deverá atender às especificações e a descrição como um todo, abaixo apresentadas:

Este Termo de Referência visa a Contratação de Serviços (licença de uso, na modalidade Software as a Service) para utilização de plataforma de software, destinada à análise de monitoramento de faturas de energia, incluindo um suporte técnico e manutenção, por um período de 24 (vinte e quatro) meses.

4.2. Requisitos Funcionais da Plataforma - O sistema deverá:

4.2.1. Exibir dados de consumo de energia (kWh/mês e kWh/ano), custos com fatura (R\$/mês e R\$/ano) e demais unidades de medida e dados constantes nas faturas de energia de forma estratificada e agrupada;

4.2.2. Permitir configuração de alertas para consumo de energia atípico de uma Unidade Consumidora;

4.2.3. Configuração de alertas para vencimentos e variações tarifárias;

4.2.4. Gerar relatórios dinâmicos pela plataforma, permitindo a importação e exportação de arquivos CSV, XLS, XLSX e outros padrões de planilha eletrônica editáveis, de forma dinâmica pelo próprio usuário;

4.2.5. Existir uma forma parametrizável para inclusão de novos indicadores, geração de relatórios e dashboards conforme necessidade da administração;

4.2.6. Gerar relatórios detalhados sobre consumo e geração própria de energia;

4.2.7. Gerar relatórios de custos das faturas de energia, realizando análise de componentes tarifárias e encargos e identificando oportunidades de atuação para redução de custos com energia;

4.2.8. Gerar relatórios sobre demanda medida e ultrapassagem de demanda, assim como indicação de oportunidade de revisão da demanda contratada;

4.2.9. Realizar a aquisição e importação automática de dados das faturas de energia das Unidades Consumidoras cadastradas ou indicadas pela Contratante, seja através de leitura de e-mail, acesso a repositório em nuvem ou acesso direto à plataforma da concessionária de energia;

4.2.10. Permitir recepção de dados históricos de faturas de energia, seja através das faturas em formato digital PDF ou planilhas eletrônicas (carga inicial);

4.2.11. Estar apto para receber e tratar dados de consumo de energia e faturas provenientes de sistemas da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE) para Unidades Consumidoras que compram energia no Ambiente de Contratação de Livre (ACL) e gestão de créditos de energia no âmbito do Sistema de Compensação de Energia Elétrica (SCEE) para Unidades Consumidoras que se beneficiam da Geração Distribuída.

4.3. Requisitos Tecnológicos e Não-Funcionais - O sistema deverá:

4.3.1. Possuir arquitetura de aplicação web, compatível com os principais navegadores do mercado como: Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Safari e Opera, permitindo o acesso ao sistema através da internet de qualquer localidade;

4.3.2. Ser responsivo, de forma a fornecer uma ótima experiência de visualização, fácil leitura e navegação com um mínimo de redimensionamento e visionamento, adaptando automaticamente ao browser do usuário, quais sejam os dispositivos, smartphones, tablets e/ou desktop;

4.3.3. Ser totalmente baseado em nuvem, sem necessidade de instalação de componentes nas estações de trabalho e sem impacto na infraestrutura de processamento, armazenamento e segurança do Estado;

4.3.4. Ser acessado por qualquer computador com sistema operacional (Microsoft Windows, macOS e Linux) ou dispositivo móvel (iOS e Android), sem perdas de funcionalidades;

4.3.5. Permitir o acesso de usuários pela Contratada, sem limite de quantitativos ou acessos simultâneos, por meio de cadastro individualizado do usuário e acesso por senha ou outro mecanismo de autenticação, inclusive com a configuração de diferentes perfis de autorização para gerenciamento e configurações;

4.3.6. Permitir, em condições de rotina, utilização do sistema de forma integral e contínua pelos usuários, sem a necessidade de dependência ou intervenção sistemática da Contratante;

4.3.7. Estar integralmente em idioma português e unidades de medida usuais e padronizadas no país.

4.3.8. Possuir arquitetura robusta e escalável, com capacidade técnica para suportar o processamento e armazenamento de dados de, no mínimo, 3.300 (três mil e trezentas) Unidades Consumidoras ativas, garantindo a performance operacional e a integridade dos dados, independentemente do volume histórico acumulado.

4.4. O fornecimento deverá incluir, sem custos adicionais:

4.4.1. Suporte técnico ao usuário, durante toda a vigência do contrato, para esclarecimentos quanto à usabilidade e recursos do software; correção de falhas (bugs) do sistema; instabilidades de acesso ao sistema; e outras eventuais não conformidades quanto aos requisitos técnicos do Termo de Referência;

4.4.1.1. O contratado deverá fornecer treinamento operacional aos servidores designados pelo órgão contratante, abrangendo tanto os usuários finais quanto os responsáveis pelo acompanhamento e gestão do contrato. O treinamento deverá:

4.4.1.2. Contemplar o uso das funcionalidades do sistema, cadastro de novos usuários, cadastro de novas faturas, interpretação dos dados extraídos das faturas, geração de relatórios e procedimentos básicos de suporte técnico;

4.4.1.3. Ocorrer preferencialmente o formato remoto e síncrono, com disponibilidade de material de apoio e gravação das sessões, quando possível;

4.4.1.4. Ter duração mínima de 2 (duas) horas;

4.4.1.5. Ser ministrado para turmas com quantidade mínima de 05 (cinco) e máxima de 20 (vinte) participantes simultâneos, visando garantir a qualidade do aprendizado;

4.4.1.6. Ser fornecido a cada 6 (seis) meses, em até 15 (quinze) dias após pedido da Contratante, incluindo um em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato;

4.4.2. Deverá ser disponibilizada documentação técnica completa e atualizada, preferencialmente em meio digital, incluindo manuais do usuário, tutoriais, guias de boas práticas e canais de suporte;

4.4.3. Além disso, é requisito que haja transferência de conhecimento suficiente para permitir a autonomia da Administração na operação da ferramenta, minimizando a dependência do fornecedor durante a vigência contratual;

4.4.4. Caso o software não permita a realização de cadastros de novos usuários pela Contratante, a Contratada deverá efetivar o cadastro de novos usuários no prazo máximo de 3 (três) dias úteis a partir da solicitação por escrito pela Contratante, preferencialmente via sistema com emissão de protocolo ou e-mail com formulário padrão.

4.4.5. A CONTRATADA deverá encaminhar mensalmente, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços, o Relatório Gerencial de Operação, contendo, no mínimo: a) O quantitativo analítico de faturas processadas e validadas no período; b) O demonstrativo do Nível de Disponibilidade (Uptime) da plataforma, comprovando o cumprimento do SLA mínimo de 99,5%.

4.5. Requisitos Normativos e Legais

A presente contratação deverá atender ao que determinam:

4.5.1. A Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

4.5.2. Decreto Estadual nº 10.680/2025 – Estabelece as normas de contratação de soluções de tecnologia da informação e comunicação (TIC).

4.6. Requisitos de Segurança

O objeto contratado deve garantir a segurança das informações tratadas no sistema, assegurando:

4.6.1. A confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados, inclusive aqueles considerados sensíveis nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018);

4.6.2. A criptografia de dados em trânsito e em repouso, utilizando protocolos atualizados (como TLS 1.2 ou superior);

4.6.3. A proteção contra ameaças cibernéticas, como ataques de negação de serviço (DDoS), injeções de código malicioso (SQL Injection, XSS), e outras vulnerabilidades conhecidas;

4.6.4. O cumprimento das políticas de segurança da informação vigentes, bem como das boas práticas de governança digital e segurança da informação definidas pela legislação aplicável;

4.7. Prazos

4.7.1. A Contratada deverá disponibilizar o sistema integralmente apto para utilização da Contratante em até 30 (trinta) dias após assinatura do Contrato, podendo o prazo ser prorrogado mediante pedido devidamente justificado pela Contratada;

4.7.1.1. O prazo do item 4.7.1 não inclui eventuais parametrizações de relatórios personalizáveis solicitados pela Contratante;

4.7.1.2. O prazo do item 4.7.1 não inclui a carga inicial de dados históricos de consumo de energia e faturas;

4.7.2. A Contratada deverá providenciar a carga inicial de dados históricos de consumo de energia e faturas em até 15 (quinze) dias, contados a partir da data que a Contratante disponibilizar os dados à Contratada.

4.8. Requisitos de Propriedade, Portabilidade de dados e Plano de Transição Tecnológica

4.8.1. A Contratada deverá garantir, ao término da vigência contratual ou em caso de rescisão, a portabilidade integral dos dados armazenados na plataforma, bem como a continuidade dos serviços durante o período de transição tecnológica, de modo a evitar o aprisionamento tecnológico (*lock-in*), nos termos do parágrafo único do art. 25 do Decreto Estadual nº 10.680/2025.

4.8.2. Para esse fim, a Contratada deverá elaborar, apresentar e executar o **Plano de Transição Tecnológica**, a ser iniciado previamente ao encerramento do contrato, contendo, no mínimo:

I - a descrição das atividades necessárias à transição da solução contratada para outra plataforma ou solução que venha a ser adotada pela Administração;

II - os prazos, etapas e cronograma de execução da transição;

III - os entregáveis mínimos, incluindo a exportação integral dos dados, documentação técnica e manuais necessários à continuidade do serviço;

IV - as responsabilidades da Contratada durante todo o período de transição, inclusive quanto ao suporte técnico e à transferência de conhecimento.

4.8.3. Os dados deverão ser exportados e entregues à Administração em formato estruturado, aberto e não proprietário (tais como CSV, XML, JSON, SQL), acompanhados do respectivo dicionário de dados, de modo a permitir sua plena compreensão, utilização e importação por outras soluções de mercado.

4.8.3. A exportação e a entrega dos dados, bem como as demais atividades previstas no Plano de Transição Tecnológica, deverão ser realizadas em até 30 (trinta) dias antes do encerramento contratual, sem quaisquer custos adicionais para a CONTRATANTE.

5.1. A fundamentação da necessidade desta contratação, bem como o alinhamento estratégico e os benefícios esperados, encontram-se detalhados no Estudo Técnico Preliminar (documento SEI nº [86680016](#)) (ETP) anexo a este processo, o qual demonstrou ser a contratação de serviços de software a solução mais vantajosa para a Administração.

5.2. Assim, a presente contratação pretende permitir a melhoria da eficiência nos processos de gestão e análise das faturas de energia elétrica, a ampliação da eficácia na geração e disponibilização de informações que subsidiem a tomada de decisões pelos gestores, o aumento da efetividade no controle do consumo de energia, com identificação de inconsistências e oportunidades de ajuste, e a promoção da economicidade, com redução de despesas e melhor uso dos recursos públicos.

Tópico 6 - MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

O objeto contratado deverá ser entregue ou prestado mediante o cumprimento das seguintes condições:

Prazo de entrega ou prestação de serviço:

6.1. O prazo de entrega do objeto ou prestação do serviço contratado é de 24 [vinte e quatro] meses, contados do recebimento da Ordem de Serviço ou Fornecimento, emitida pelo Gestor e/ou Fiscal do Contrato.

Cronograma de execução:

6.2. A execução do objeto se dará de forma contínua ao longo de 24 (vinte e quatro) meses durante o período de vigência do contrato.

6.3. O pagamento será realizado em 24 (vinte e quatro) parcelas mensais, fixas e sucessivas, sendo o primeiro pagamento a ser realizado após a prestação de 1 (um) mês do serviço. Ou seja, não será devido nenhum pagamento antes do início da efetiva prestação do serviço.

6.4. O pagamento da parcela mensal está condicionado à atestação, pelo Fiscal do Contrato, da efetiva e regular prestação dos serviços referentes ao mês de competência, conforme expresso em 8. Critério de Medição e Pagamento.

Suspensão e Prorrogação de Prazo:

6.5. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o prazo ou cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

6.6. Caso não seja possível o cumprimento de alguma etapa ou a manutenção da prestação do serviço, a empresa deverá comunicar as razões respectivas com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência para que qualquer pleito de prorrogação de prazo possa ser analisado, ressalvadas de caso fortuito e força maior.

Garantia, manutenção e assistência técnica:

6.7. O prazo de garantia é estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

6.7.1. A CONTRATADA deverá garantir o atendimento e atualização dos processos da plataforma perante a legislação vigente, nos âmbitos federais, estaduais e municipais, pertinentes aos processos e atividades relacionados nos requisitos funcionais, em pelo menos 30 (trinta) dias antes dos prazos estabelecidos pela legislação, exceto novas exigências e/ou obrigações que exijam desenvolvimento de novas rotinas e/ou funções.

6.8. A CONTRATADA é responsável por efetuar as manutenções preventivas e corretivas da plataforma sempre que houver a necessidade.

6.9. A manutenção preventiva tem como objetivo evitar a interrupção do ciclo normal de funcionamento da operação de maneira inesperada, reduzindo a probabilidade de falhas do sistema.

6.10. Em caso de não atendimento ao chamado para a correção, e não havendo justificativa para tal a CONTRATADA estará sujeita a penalidades previstas na seção nível de serviço.

6.11. Os serviços de manutenção, atualização de versão e suporte técnico deverão ocorrer durante todo o período de vigência do Contrato, cumprindo os prazos e condições estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço (SLA) constante no Tópico 7.9 deste Termo de Referência

Tópico 7 - MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. O acompanhamento e fiscalização da execução contratual será acompanhada e fiscalizada por Gestor e Fiscais designados pela Administração, aos quais a CONTRATADA deverá reportar-se formalmente.

7.1.1. Caberá à CONTRATADA franquear aos fiscais o acesso irrestrito aos relatórios, dashboards e ferramentas de auditoria da plataforma, bem como atender prontamente às solicitações de correção ou esclarecimentos técnicos.

7.2. As comunicações entre a Administração e a CONTRATADA serão realizadas sempre por escrito, preferencialmente por meio de sistema oficial de gestão de processos (SEI/SISLOG) ou e-mail institucional registrado, para fins de formalização de demandas, aplicação de glosas e registros de ocorrências.

7.3. Após a assinatura do contrato, a Administração poderá convocar reunião inicial para alinhamento do Plano de Implantação, definição dos canais de suporte, apresentação da equipe técnica da CONTRATADA e cadastro dos usuários do sistema.

7.4. A CONTRATADA deverá manter, durante toda a execução, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

7.4.1. O descumprimento reiterado das obrigações técnicas, em especial a violação dos níveis mínimos de serviço estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço (SLA) ou a interrupção injustificada do acesso à plataforma, poderá ensejar a rescisão unilateral do contrato, sem prejuízo das sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133/2021 e na Minuta Contratual.

Verificação da manutenção das condições de habilitação do Fornecedor:

7.5. O Fornecedor deverá manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições exigidas para a habilitação na licitação, ou para a qualificação, na contratação direta.

7.6. Constatando-se a situação de irregularidade do Fornecedor, o Gestor deverá notificar o Fornecedor para que, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, por motivo justo e a critério da Administração.

7.7. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual por meio de processo administrativo, assegurado ao Fornecedor o contraditório e a ampla defesa.

7.8. Havendo a efetiva execução do objeto durante o prazo concedido para a regularização, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato.

7.9. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

O presente Acordo de Nível de Serviço (SLA) estabelece as métricas de desempenho, os tempos de atendimento e as penalidades aplicáveis à CONTRATADA na prestação dos serviços de software (Software-as-a-Service - SaaS).

7.9.1. Definições de Severidade de Incidentes

Toda demanda de suporte técnico será classificada conforme a seguinte tabela:

Nível	Nome	Descrição
P1	Crítico	Indisponibilidade total da plataforma; Vulnerabilidade de segurança grave; Perda ou corrupção de dados; Funcionalidade principal (ex.: leitura de faturas, relatórios gerenciais) inoperante para todos os usuários;
P2	Alto	Funcionalidade principal com falha grave ou degradação severa de performance, afetando muitos usuários, mas para a qual existe uma solução de contorno (ainda que paliativa). <u>Exemplos:</u> falhas ao importar novas faturas de energia de forma automática; falhas ao exportar dados da plataforma; falhas na exibição de dados já cadastrados na plataforma; falha em rotinas de cálculo ou ferramentas de análise do software.
P3	Médio	Falha em funcionalidade não essencial; falha em funcionalidade principal para um único usuário ou grupo pequeno; Dificuldade de uso ou erro que não impede a operação; <u>Exemplos:</u> Não realização de cadastro de novo usuário após solicitação por escrito pela Contratante; falha na configuração ou funcionamento de algum grupo de alarmes; falha na emissão de relatório padrão ou visualização de dados em formato previamente configurado.
P4	Baixo	Dúvida de utilização; Solicitação de informação; Erro estético ou de digitação na interface; Solicitação de relatório que pode ser obtido por outros meios.

7.9.2. Tempos de Resposta e solução.

7.9.2.1 A CONTRATADA deverá atender aos chamados de suporte técnico abertos pela CONTRATANTE (ou seus fiscais designados) dentro dos seguintes prazos, contados em Horário de Atendimento (dias úteis, das 8h às 18h, considerando o calendário oficial de feriados do Estado de Goiás):

Nível	Tempo de Resposta (Confirmação de recebimento)	Tempo de Solução (Correção Definitiva ou de Contorno)
P1	30 minutos	4 horas úteis
P2	2 horas úteis	8 horas úteis (1 dia útil)
P3	4 horas úteis	24 horas úteis (3 dias úteis)
P4	8 horas úteis	40 horas úteis (5 dias úteis)

7.9.2.2. Tempo de Resposta: Tempo máximo para a CONTRATADA acusar o recebimento do chamado e iniciar a análise (exemplo: "Recebemos e estamos analisando").

7.9.2.3. Tempo de Solução: Tempo máximo para restabelecer a funcionalidade (seja por correção definitiva ou por solução de contorno funcional) ou para atender à solicitação contado a partir da Confirmação de recebimento.

7.9.3. Os chamados deverão ser abertos através de ferramenta de ticket disponibilizada pela CONTRATADA, e-mail oficial de suporte ou telefone, sendo o registro no sistema da CONTRATADA o marco inicial para contagem de tempo.

7.9.4. Nível de Disponibilidade da Plataforma

7.9.4.1. A CONTRATADA deverá garantir uma Disponibilidade Mensal da plataforma de, no mínimo, **99,5%** (noventa e nove vírgula cinco por cento).

7.9.4.2. A disponibilidade da plataforma será aferida de forma contínua, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

7.9.4.3. Não serão consideradas como indisponibilidade as manutenções preventivas e evolutivas, desde que previamente agendadas com a CONTRATANTE com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas e realizadas, preferencialmente, fora do horário comercial (exceto em casos de emergência crítica de segurança).

7.9.5. Adequações de pagamento por descumprimento de SLA (Glosas)

O descumprimento das métricas estabelecidas nesta seção implicará na aplicação de glosa (desconto) sobre o valor do pagamento mensal, sem prejuízo de outras sanções previstas em contrato.

1) Por Indisponibilidade:

a) Se a Disponibilidade Mensal, conforme item 7.9.4.1 for inferior a 99,5%, mas superior a 98,0%, será aplicada glosa de 5% sobre o valor da fatura mensal.

b) Se a Disponibilidade Mensal for inferior a 98,0%, será aplicada glosa de 10% sobre o valor da fatura mensal, para cada 1% de indisponibilidade adicional, limitada a 30% do valor mensal.

2) Por Tempo de Solução (Incidentes Críticos P1):

a) A cada atraso no Tempo de Solução de um incidente P1, será aplicada glosa de 1,0% sobre o valor da fatura mensal, por hora de atraso, limitada a 10% por incidente.

3) Por tempo de Solução (Incidentes P2):

a) A cada atraso no Tempo de Solução de um incidente P2, será aplicada glosa de 0,5% sobre o valor da fatura mensal, por dia útil de atraso, limitada a 5% por incidente.

4) Por tempo de Solução (Incidentes P3):

a) A cada atraso no Tempo de Solução de um incidente P3, será aplicada glosa de 0,2% sobre o valor da fatura mensal, por dia útil de atraso, limitada a 2% por incidente.

5) Por tempo de Solução (Incidentes P4):

a) A cada atraso no Tempo de Solução de um incidente P4, será aplicada glosa de 0,1% sobre o valor da fatura mensal, por dia útil de atraso, limitada a 1% por incidente.

O valor total das glosas aplicadas em um mês não poderá ultrapassar 30% (trinta por cento) do valor da fatura mensal. A reincidência no descumprimento dos SLAs poderá ensejar a rescisão unilateral do contrato.

Tópico 8 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

O objeto contratado será recebido nas seguintes condições:

Recebimento do objeto

8.1. Os bens ou serviços serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega ou início de fornecimento, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo(a) fiscal do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

8.2. Os produtos ou serviços serão recebidos definitivamente, no prazo de 30 [trinta] dias, pelo Fiscal do Contrato, após a verificação da qualidade e funcionamento da plataforma e consequente aceitação, mediante Termo de Recebimento Definitivo, das condições exigidas no Termo de Referência.

8.2.1. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

8.2.2. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da LEI N.º 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021 comunicando-se à empresa para emissão de nota fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

8.2.3. O prazo para a solução, pelo Fornecedor, de inconsistências na execução do objeto, de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

Atesto da execução do objeto

8.3. As medições e atesto da execução do serviço ocorrerão em periodicidade mensal, iniciando-se a contagem do primeiro período de faturamento somente após a disponibilização integral e funcional da plataforma, devidamente validada pela fiscalização do contrato.

8.4. Recebida a nota fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias para fins de atesto da execução do objeto, na forma deste Tópico, nos termos do art. 4º do DECRETO N° 9.561, DE 21 DE NOVEMBRO DE 2019.

8.5. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o prazo para atesto ou liquidação ficará sobrestado até que o Fornecedor providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à Administração.

8.6. Nenhum pagamento será efetuado ao Fornecedor enquanto perdurar pendência na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente.

8.6.1. A nota fiscal ou fatura deverá ser acompanhada pelos documentos de regularidade fiscal e trabalhista.

8.6.2. A nota fiscal deverá informar:

- a) A agência e o número da conta corrente da contratada;
- b) A identificação da dependência (prefixo, nome e endereço) onde os serviços foram efetivamente prestados.

8.7. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o prazo para atesto ou liquidação ficará sobrestado até que a contratada providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à administração pública.

8.8. Nenhum pagamento será efetuado a contratada enquanto perdurar pendência na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente.

8.9. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado – CADFOR.

8.9.1. O Fornecedor que estiver em situação de irregularidade junto ao CADFOR deverá entregar juntamente com a nota fiscal ou documento de cobrança equivalente, os documentos que porventura estiverem vencidos para fins de atualização pelo CADFOR.

8.10. A equipe de fiscalização do contrato realizará consulta ao CADFOR, bem como no Cadastro de Inadimplentes – CADIN estadual, para verificar a manutenção das condições de habilitação.

8.10.1. Caso seja constatado que o Fornecedor esteja em situação de irregularidade perante o CADFOR, este será notificado por escrito para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhar ao Gestor do Contrato os documentos que porventura estiverem vencidos, ou, no mesmo prazo, apresentar sua defesa.

8.10.2. Caso seja constatado que o Fornecedor esteja em situação de irregularidade perante o CADIN estadual, este será notificado por escrito para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularizar sua situação ou, no mesmo prazo, apresentar sua defesa.

8.10.3. Os prazos referidos neste item poderão ser prorrogados uma vez, por igual período, a critério da Administração.

8.10.4. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Administração comunicará à Controladoria-Geral do Estado a inadimplência do Fornecedor.

8.11. Persistindo a irregularidade, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão dos contratos em execução, assegurando o contraditório e a ampla defesa, por meio de processo administrativo a ser instaurado.

8.12. Se o Fornecedor não regularizar sua situação no CADFOR e/ou no CADIN, e havendo a efetiva prestação dos serviços ou o fornecimento dos bens, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão contratual, salvo nas hipóteses em que houver indícios das infrações administrativas previstas na LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021, caso em que a retenção dos créditos não excederá o limite dos prejuízos causados à Administração.

8.13. O Gestor do Contrato deverá disponibilizar a nota fiscal, com seu respectivo atesto, ao setor financeiro, em até 5 (cinco) dias após o atesto.

Liquidação da Despesa

8.14. O registro da liquidação da despesa no Sistema de Programação e Execução Orçamentária e Financeira – SIOFINET deverá ser realizado pelo setor financeiro em até 15 (quinze) dias após o atesto da execução do objeto.

8.15. Para fins de liquidação, o setor financeiro deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade e a data da emissão;
- b) os dados do contrato e do órgão ou entidade da Administração;
- c) o período respectivo de execução do contrato;
- d) o valor a pagar; e
- e) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

Prazo de Pagamento

8.16. O pagamento será realizado de forma parcelada;

8.17. O pagamento do objeto deverá ser realizado até 30 (trinta) dias após o atesto da nota fiscal e emissão do Termo de Recebimento Definitivo pelo Gestor do Contrato, nos termos deste Tópico, respeitada a ordem cronológica conforme DECRETO Nº 9.561, DE 21 DE NOVEMBRO DE 2019.

8.18. A Administração somente efetuará o pagamento à proponente vencedora referente às Notas Fiscais ou documento de cobrança equivalente, estando vedada a negociação de tais títulos com terceiros.

8.19. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Fornecedor.

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

8.19.2. Nos contratos de prestação de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, a constatação de irregularidade no pagamento das verbas trabalhistas, previdenciárias ou relativas ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS não impede o ingresso do crédito na ordem cronológica de exigibilidade, e a unidade contratante pode reter parte do montante devido ao Fornecedor, limitada a retenção ao valor do débito verificado.

8.20. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

8.20.1. A Contratante, ao efetuar o pagamento à Contratada, fica obrigada a proceder à retenção do Imposto de Renda (IR) ao Estado de Goiás com base na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, e alterações posteriores.

8.21. O Fornecedor regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da LEI COMPLEMENTAR Nº 123, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei complementar.

Reajuste em caso de atraso no pagamento

8.22. Ocorrendo atraso no pagamento em que o Fornecedor não tenha de alguma forma concorrido para a mora, os valores devidos ao Fornecedor serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice de correção monetária. Os encargos moratórios pelo atraso no pagamento serão calculados pela seguinte fórmula:

$$EM = N \times Vp \times (I / 365)$$

Onde:

- **EM** = Encargos moratórios a serem pagos pelo atraso de pagamento;
- **N** = Números de dias em atraso, contados da data limite fixada para pagamento e a data do efetivo pagamento;
- **Vp** = Valor da parcela em atraso;
- **I** = IPCA anual acumulado (Índice de Preços ao Consumidor Ampliado do IBGE)/100.

Do reajuste do contrato

8.23. Os preços serão fixos e irrevogáveis pelo período de 12 (doze) meses contados da data do orçamento estimado. Após este período será utilizado o IPC-A (IBGE) como índice de reajustamento.

Tópico 9 - FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

Critério de Julgamento	Menor Preço
Forma de adjudicação	Por Lote Único
Participação de empresas reunidas em consórcio	Não
Prazo de validade das propostas	180 [cento e oitenta] dias

9.1. Cabe destacar que não será admitida participação de empresas reunidas em consórcio, visto que não é usual para fornecimentos desta natureza, considerando seu caráter predominantemente intelectual e integrado.

Tratamento diferenciado para microempresas e empresas de pequeno porte

9.2. Na presente contratação será concedido tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e empresas de pequeno porte objetivando a promoção do desenvolvimento econômico e social no âmbito municipal e regional, a ampliação da eficiência das políticas públicas e o incentivo à inovação tecnológica, em observância à Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e demais dispositivos legais aplicáveis.

9.3. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte, será assegurado o prazo de até 5 (cinco dias úteis), prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para a regularização da documentação, contados do momento em que o proponente for declarado vencedor do certame.

9.4. A não-regularização da documentação no prazo acima implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, sendo facultado à Administração convocar os Fornecedores remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

9.5. Considerando que a contratação será realizada por **lote único** com valor superior a R\$ 80.000,00 (oitenta mil), **não se aplicam** as hipóteses de participação exclusiva, reserva de cota ou subcontratação obrigatória para microempresas e empresas de pequeno porte, prevalecendo a **Ampla Participação** conforme definido no Tópico 3 deste Termo de Referência. Serão assegurados, contudo, os demais benefícios previstos na Lei Complementar nº 123/2006, tais como o empate ficto e o prazo diferenciado para regularização fiscal.

Exigências de habilitação

9.6. Para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista, econômico-financeira e técnica, as licitantes deverão apresentar a documentação pertinente, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei Federal nº 14.133/2021, observadas as exigências específicas estabelecidas neste Termo de Referência e no instrumento convocatório.

9.6.1 A documentação exigida poderá ser substituída pelo Certificado de Registro Cadastral (CRC) do Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de Goiás (CADFOR), desde que:

- I - o cadastro esteja válido e atualizado na data da sessão pública;
- II - contemple integralmente os documentos e requisitos exigidos neste Termo de Referência; e
- III - seja possível a verificação eletrônica de sua autenticidade.

9.7. Além da documentação prevista para homologação do cadastro do fornecedor, para fins de comprovação da Qualificação

Econômico-Financeira, é exigido o Balanço Patrimonial, Demonstração de Resultado de Exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais.

9.7.1. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) ou Liquidez Corrente (LC), ou, ainda, considerando que se trata de execução de serviços que demandam investimento prévio por parte da contratada, será exigida, para fins de habilitação, a comprovação de capital mínimo ou patrimônio líquido mínimo equivalente a até 5% (cinco por cento) do Valor Total Estimado, qual seja, R\$ 40.699,10 (quarenta mil, seiscentos e noventa e nove reais e dez centavos).

9.7.1.1. Por tratar-se de execução de serviços, em que o particular deverá investir recurso, nas compras para entrega futura e na execução de obras e serviços, a licitante deverá comprovar que possui capital mínimo ou de patrimônio líquido mínimo equivalente a até 5% (cinco por cento) do Valor Total Estimado de R\$ 813.982,08 (oitocentos e treze mil, novecentos e oitenta e dois reais e oito centavos).

9.7.2. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências de habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

9.7.3. Os documentos referidos no item 9.7. limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos e deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

9.8. O atendimento dos índices econômicos previstos neste tópico deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

9.9. Caso no corpo das certidões exigidas não conste o seu prazo de validade, será considerado o prazo de 90 (noventa) dias, contado da data de sua emissão.

Declaração de Não Ocorrência de Registro de Oportunidade

9.10. Com vistas à preservação dos princípios da competitividade, da isonomia e da seleção da proposta mais vantajosa, previstos no art. 5º da Lei nº 14.133/2021, bem como em atendimento ao disposto no § 3º do art. 9º do Decreto estadual nº 10.680/2025, será exigida do licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar a apresentação de Declaração de Não Ocorrência de Registro de Oportunidade.

9.11. A declaração deverá atestar que não houve, por parte do licitante, registro de oportunidade junto ao fabricante, distribuidor ou qualquer outro agente da cadeia de fornecimento que possa resultar em vantagem comercial exclusiva, capaz de restringir ou prejudicar a competitividade no certame.

9.12. A apresentação da Declaração de Não Ocorrência de Registro de Oportunidade constitui condição de aceitabilidade da proposta, devendo ser apresentada pelo licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar, na fase de análise da proposta, conforme disciplinado no Edital.

Qualificação técnica mínima exigido

9.14. Para fins de qualificação técnica, a empresa deverá apresentar, no mínimo, 01 (um) atestado/declaração fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que o Fornecedor já prestou serviço compatível com o licitado de forma satisfatória pelo período continuado mínimo de 12 (doze) meses.

9.14.1. O atestado/declaração deverá conter, no mínimo, o nome e CNPJ da empresa/órgão contratante, a descrição dos serviços realizados, as datas de início e término da prestação do serviço e o nome, assinatura e cargo ou função do responsável pela declaração.

9.14.2. O atestado deverá ser apresentado em formato digital, contendo assinatura eletrônica passível de conferência de autenticidade, admitindo-se: a) Certificação Digital no padrão ICP-Brasil; b) Assinatura Eletrônica Avançada (padrão Gov.br ou similar); c) Assinaturas por meio de plataformas privadas de certificação, desde que contenham código de verificação (Hash/QR Code) e link ativo para validação da integridade do documento.

9.14.4. A Administração poderá entrar em contato com o emissor da declaração e solicitar documentos e comprovantes adicionais para fins de diligência e validação do atestado/declaração.

Da prova de conceito e roteiro de testes

9.15. Como condição para a aceitação da proposta classificada em primeiro lugar, a licitante deverá realizar a demonstração prática das funcionalidades do software (Prova de Conceito), visando confirmar a aderência da solução aos requisitos deste Termo de Referência.

9.15.1 Prazos e etapas:

a) A licitante será convocada via sistema (SISLOG) para realizar a prova de conceito em até 5 (cinco) dias úteis.

b) A demonstração ocorrerá de forma remota e síncrona, com acompanhamento em tempo real pela Equipe Técnica da Contratante.

c) A licitante deverá utilizar dados reais ou ambiente de simulação (*sandbox*) que replique as condições de faturamento de energia do Estado.

9.15.2 Roteiro de Testes Objetivos (Checklist de Conformidade):

O Roteiro de Testes Objetivos (Checklist de Documentação de Conformidade para a Prova de Conceito [88088259](#)), a ser observado na realização da Prova de Conceito (POC), encontra-se detalhado no ANEXO I - Prova de Conceito, o qual passa a integrar este Termo de Referência para todos os fins.

A licitante deverá atender integralmente aos requisitos e critérios de avaliação estabelecidos no referido Anexo sob pena de desclassificação, conforme as condições nele previstas.

9.15.3. Registro e Resultado:

a) A execução dos testes será formalizada por meio de Ata de Realização de Prova de Conceito, assinada pelos servidores responsáveis.

b) A licitante será considerada APROVADA se demonstrar o pleno funcionamento de todos os itens do roteiro (100% de conformidade) após o ciclo completo de faturamento.

c) A reprovação em qualquer item ou a não realização da prova de conceito no prazo estabelecido implicará a desclassificação da proposta, com a convocação da licitante remanescente.

Subcontratação

9.16. Por se tratar de objeto cuja natureza exige fornecimento direto, além da preservação de integridade e confidencialidade de dados, não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DESTE TERMO DE REFERÊNCIA:

Responsável	Função	Equipe	Telefone	Email
KAMILLA CRISTINA DA SILVA PIRES	Integrante Requisitante	Equipe de Planejamento	62 3270-8669	kamilla.pires@goias.gov.br
KAROLYNE RAFAELLY DE SOUSA CARVALHO	Gestor de Contrato	Equipe de Fiscalização de Contrato	62 3270-8669	karolyne.carvalho@goias.gov.br
GETULIO SANTIAGO DOS SANTOS JUNIOR	Integrante Técnico Precificador	Equipe de Planejamento	62 3270-8669	getulio.santos@goias.gov.br
PATRICK SOARES MENDES	Fiscal de Contrato	Equipe de Fiscalização de Contrato	62 3270-8669	patrick.mendes@goias.gov.br
PATRICK SOARES MENDES	Integrante Técnico	Equipe de Planejamento	62 3270-8669	patrick.mendes@goias.gov.br