

ESP-AG. REGUL. SERV. PUB. DO ESTADO DE SP

# Termo de Referência 89/2025

## Informações Básicas

Número do artefato UASG 89/2025 392701-ESP-AG. REGUL. SERV. PUB. DO ESTADO DE SP Editado por VINICIUS AUGUSTO XAVIER Atualizado em 15/01/2026 17:59 (v 0.10)  
Status ASSINADO

## Outras informações

Categoria VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC Número da Contratação 32/2026 Processo Administrativo 133.00004070/2025-61

## 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação para continuidade e ampliação do serviço de licenças Microsoft Dynamics 365 CRM, abrangendo as funcionalidades de atendimento, autoatendimento, chatbot, portais públicos e armazenamento de dados, para o Sistema de Atendimento ao Usuário – SAU da ARSESP, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência, de acordo com as subdivisões na forma de itens que compõem este instrumento.

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	PARCELA ANUAL	PARCELA MENSAL	TOTAL
1	PaaS (Plataform as a Service) Middleware	3 anos	R\$	-----	R\$
2	Serviços de Gestão de Middleware	36 meses	-----	R\$	R\$
VALOR TOTAL					R\$

1.1.1. Em caso de eventual divergência entre a descrição do item do catálogo do sistema Compras.gov.br e as disposições deste Termo de Referência, prevalecem as disposições deste Termo de Referência.

1.1.2. Este Termo de Referência foi elaborado em conformidade com o Decreto estadual nº 68.185, de 11 de dezembro de 2023.

1.1.3. O objeto desta contratação não se enquadra como serviços de luxo, observando o disposto no Decreto estadual nº 67.985, de 27 de setembro de 2023.

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como **natureza comum**, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar, elaborado nos termos do Decreto estadual nº 68.017, de 11 de outubro de 2023.

1.3. O prazo de vigência da contratação é **36 (trinta e seis) meses**, contados da data de assinatura do contrato, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.3.1. O serviço é enquadrado como serviço contínuo, sem regime de dedicação exclusiva de mão de obra, conforme o Estudo Técnico Preliminar.

1.4. O contrato estabelece a disciplina que será aplicada em relação à vigência da contratação.

### **Subcontratação**

1.5. O Contratado não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto contratual.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE**

2.1. A fundamentação da contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada no(s) seguinte(s) excerto(s) do estudo técnico preliminar:

*"O Microsoft Dynamics é uma plataforma de desenvolvimento moderna e altamente inovadora, com disponibilidade de mão de obra no mercado e que proporciona uma colaboração eficiente entre equipes, processos e dados.*

*Apresenta, ainda, como vantagem técnica a integração nativa com as ferramentas do Microsoft 365 (Teams, Outlook, Office), proporcionando flexibilidade e personalização, com vistas à assegurar uma experiência de usuário mais fluida, mais adaptável e mais produtiva. Isso permite que o sistema possa se adaptar às necessidades específicas da Agência e tenha melhores condições de inovar para atender às novas atribuições e demandas.*

*Considerando-se que o Sistema de Atendimento ao Usuário - SAU da ARSESP é baseada no Microsoft Dynamics, têm-se que a alteração da plataforma de desenvolvimento implicaria em altos custos de desenvolvimento e migração, com potenciais riscos no que se refere a prazos e à construção de um novo sistema que, efetivamente, atenda aos requisitos de negócio – o que não se justifica. O Microsoft Dynamics não apresenta restrições técnicas limitantes e tem atendido às necessidades de negócio de forma satisfatória.*

*Em síntese, a contratação de licenças do Microsoft Dynamics 365 CRM se justifica pela integração nativa com o ambiente Microsoft 365 existente na ARSESP, pela continuidade operacional do SAU com o atendimento de todos os requisitos atuais e pela inexistência de soluções equivalentes que garantam o mesmo nível de integração, segurança e suporte técnico. A indicação de marcas e/ou fabricantes específicos encontra respaldo no art. 41, I, "a" e "b" da Lei Federal nº 14.133/2021, e se justifica pela necessidade de compatibilidade com soluções já disseminadas e largamente utilizadas no âmbito da Agência." (Tópico 14 "Justificativa técnica da escolha da solução" do ETP nº 79/2025)*

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, nos termos do Decreto estadual nº 67.689, de 3 de maio de 2023, conforme consta das informações básicas deste Termo de Referência.

## **3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO**

3.1. **PaaS (Plataform as a Service) Middleware (licenças).** Fornecimento de licenças de software Microsoft Dynamics 365 CRM, na modalidade de subscrição em nuvem (PaaS - Plataform as a Service), para continuidade dos serviços implantados no ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

3.1.1. As licenças de software deverão ser fornecidas com validade de **36 (trinta e seis) meses**, contados da data de ativação, abrangendo os seguintes componentes:

3.1.1.1. **Power Pages Anonymous Users – VQN-00002:** Licença destinada ao acesso anônimo (sem autenticação) de usuários externos ao Portal Público do SAU, permitindo a consulta de informações e o registro de manifestações. Cada pacote contempla 500 usuários por site/mês.

3.1.1.2. **Power Pages Auth Users – VQQ-00002:** Licença para acesso autenticado (com login e senha) ao Portal Público do SAU, viabilizando o acompanhamento de manifestações e acesso à área personalizada do usuário. Cada pacote contempla 100 usuários autenticados por site/mês.

3.1.1.3. **D365 Customer Service – DDW-00003:** Licença destinada a usuários internos do CRM, permitindo o registro, acompanhamento e tratamento das manifestações recebidas, além da gestão de indicadores de desempenho e relatórios operacionais.

3.1.1.4. **D365 Contact Center Digital – EP2-18777:** Licença que habilita o canal de atendimento digital (chat e mensagens), integrando o atendimento humano e automatizado no ambiente omnichannel.

3.1.1.5. **Copilot Studio Messages – YFI-00001:** Licença que permite a utilização de assistentes virtuais (bots) para automação de atendimentos e respostas automáticas, otimizando a experiência do usuário.

3.1.1.6. **Copilot Studio Legacy USL – SYS-00001:** Licença destinada aos usuários internos que desenvolvem, treinam e gerenciam assistentes virtuais integrados ao SAU, utilizando os recursos do Microsoft Copilot Studio.

3.1.1.7. **Dataverse Database Capacity – PRX-00002:** Licença que amplia a capacidade de armazenamento do banco de dados do SAU, utilizado para persistência das informações estruturadas no ambiente Dynamics 365.

3.1.2. Segue abaixo as especificações e quantitativos de licenças de software que compõem a contratação:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	BEC	UNIDADE	QTDE
1	Power Pages Anonymous Users T1 Sub (500 User/Site/Mês) - Part number VQN-00002	58564	26077	Licença	4
2	Power Pages Auth Users T1 Sub (100 User/Site/Mês) - Part number VQQ-00002	58564	26077	Licença	1
3	D365 Customer Service Sub Per User - Part number DDW-00003	58564	26077	Licença	110
4	D365 Contact Center Digital Sub Per User - Part number EP2-18777	58564	26077	Licença	3
5	Copilot Studio Sub (Messages) - Part number YFI-00001	58564	26077	Licença	1
6	Dataverse Database Capacity AO Sub (50 GB) - Part number PRX-00002	58564	26077	Licença	1
7	Copilot Studio Legacy USL Sub Per User - Part number SYS-00001	58564	26077	Licença	10

3.2. **Serviços de Gestão de Middleware.** Serviços de suporte técnico, gestão de usuários e compatibilidade com o ambiente Microsoft 365 já implantado na ARSESP.

3.2.1. Segue abaixo as especificações dos serviços de gestão de middleware que compõem a contratação:

- 3.2.1.1. Relatórios de justificativas e aprovações internas;
- 3.2.1.2. Controles de vigência dos licenciamentos;
- 3.2.1.3. Renovações e disponibilidade do licenciamento contratado junto ao fornecedor;
- 3.2.1.4. Controles e medições das licenças disponibilizadas no portal do fornecedor;
- 3.2.1.5. Gestão de novas demandas com o fornecedor;
- 3.2.1.6. Gestão de Fornecedores;
- 3.2.1.7. Habilitação / ativação das licenças e envio de informação ao cliente (serial, chave de instalação);
- 3.2.1.8. Orientação e apoio técnico quanto a ativação local e instalação;
- 3.2.1.9. Orientação técnica remota ou presencial, quando necessário;
- 3.2.1.10. Apoio técnico na configuração de locatários e workspaces;
- 3.2.1.11. Apoio técnico na gestão de usuários e atribuição de licenciamento;
- 3.2.1.12. Apoio técnico no tratamento de incidentes / Troubleshooting;
- 3.2.1.13. Construção e gerenciamento de grupos de usuários para controle de acessos;
- 3.2.1.14. Métricas de uso;
- 3.2.1.15. Gestão de capacidades e visuais organizacionais;
- 3.2.1.16. Apoio técnico na configuração de ambientes;
- 3.2.1.17. Gestão de capacidades e portais;
- 3.2.1.18. Registro e configuração de sites;
- 3.2.1.19. Ativação e desativação de recursos.

3.2.2. A disponibilidade dos serviços é de 24x7x365, considerando as paradas programadas para manutenção.

**3.2.3. Não compõe o escopo da contratação dos serviços de gestão de middleware:**

- 3.2.3.1. Desenvolvimento e manutenção de aplicativos e sistemas;
- 3.2.3.2. Suporte aos usuários dos sistemas utilizados pela CONTRATANTE;
- 3.2.3.3. Gerenciamento, monitoramento, manutenção e suporte à infraestrutura e aos usuários locais no ambiente de TIC.

## **4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

### **Requisitos de Implantação**

4.1. A CONTRATADA deverá fornecer todo suporte à implantação e uso dos serviços contratados, conforme especificação contida neste Termo de Referência.

4.2. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente e tempestivamente ao CONTRATANTE quaisquer fatores que possam afetar a prestação dos serviços, impactando prazos, custos ou a qualidade dos serviços entregues, quer esses fatores sejam provocados por ela ou pela CONTRATANTE.

### **Requisitos de Garantia e Manutenção**

4.3. A CONTRATADA prestará garantia dos serviços executados durante toda vigência contratual, incluindo possíveis prorrogações.

4.3.1. A assistência para problemas com sintomas específicos encontrados durante o uso de produtos da Microsoft inclui a resolução de um problema específico, de uma mensagem de erro ou de uma funcionalidade que não estiver funcionando como deveria para os produtos da Microsoft.

### **Requisitos de Metodologia de Trabalho**

4.4. No que couber, na execução dos serviços, a CONTRATADA deve manter observância às políticas, regulamentações, especificações técnicas e orientações definidos pelos requisitos legais contidos neste Termo de Referência.

### **Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade**

4.5. Eventos e incidentes de segurança da informação devem ser comunicados através de canais predefinidos de comunicação de maneira rápida e eficiente e de acordo com os requisitos legais, regulatórios e contratuais.

### **Garantia da contratação**

4.6. Não haverá exigência da garantia da contratação dos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

### **Vistoria**

4.7. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

## **5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

### **Obrigações da Contratada**

5.1. Constituem-se obrigações da CONTRATADA

5.1.1. Fornecer, ativar e manter as licenças contratadas.

5.1.2. Garantir a conformidade técnica com os produtos Microsoft Dynamics 365 e seus componentes.

5.1.3. Prestar suporte técnico de primeiro e segundo nível.

5.1.4. Manter a regularidade do vínculo de parceria com a Microsoft (Solution Partner – Business Applications).

5.1.5. Apresentar relatórios periódicos de uso, consumo e conformidade das licenças, de acordo com a periodicidade e formato definidos pela fiscalização do contrato.

### **Informações relevantes para o dimensionamento da proposta**

5.2. A demanda do órgão visa garantir a manutenção do ambiente tecnológico utilizado pela ARSESP para o registro, tratamento e acompanhamento das manifestações de usuários referentes às concessionárias reguladas, bem como a ampliação do sistema para novos setores decorrentes da reestruturação promovida pelo Governo do Estado de São Paulo.

## **6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

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

6.3. As comunicações entre o Contratante e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.4. O Contratante poderá convocar representante do Contratado para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.5. Após a celebração da contratação, o Contratante poderá convocar o representante do Contratado para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do Contratado, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

### **Preposto**

6.6. O Contratado designará formalmente o seu preposto, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

6.7. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto do Contratado, hipótese em que o Contratado designará outro para o exercício da atividade.

### **Fiscalização**

6.8. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelo(s) respectivo(s) substituto(s) (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

### **Fiscalização Técnica**

6.9. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 17).

6.10. O fiscal técnico do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, § 1º e Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 17, II).

6.11. O fiscal técnico realizará, em conformidade com cronograma físico-financeiro, as medições dos serviços executados e aprovará a planilha de medição emitida pelo Contratado (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 17, III).

6.12. O fiscal técnico adotará medidas preventivas de controle de contratos, manifestando-se quanto à necessidade de suspensão da execução do objeto (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 17, IV).

6.13. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso (Lei federal nº 14.133, de 2021, artigo 117, § 2º).

6.14. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 17, II).

### **Fiscalização Administrativa**

6.15. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação do Contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 18, II e III).

6.16. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 18, IV).

6.17. Sempre que solicitado pelo Contratante, o Contratado deverá comprovar o cumprimento da reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, com a indicação dos empregados que preencherem as referidas vagas, nos termos do parágrafo único do artigo 116 da Lei nº 14.133, de 2021.

### **Gestor do Contrato**

6.18. O gestor do contrato exercerá a atividade de coordenação dos atos de fiscalização técnica, administrativa e setorial e dos atos preparatórios à instrução processual visando, entre outros, à prorrogação, à alteração, ao reequilíbrio, ao pagamento, à eventual aplicação de sanções e extinção do contrato (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, inciso I do art. 2º).

6.19. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do Contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 16, IX).

6.20. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 18, VII).

6.21. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 16, VIII).

6.22. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 16, VII e parágrafo único).

6.23. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

## 7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

### Medição e pagamento

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o indicador de disponibilidade do sistema (funcionalidades, manutenção e suporte) para aferição da qualidade da prestação dos serviços.

7.1.1. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que o Contratado:

7.1.1.1. não tenha produzido os resultados acordados,

7.1.1.2. tenha deixado de executar as atividades contratadas, ou não as tenha executado com a qualidade mínima exigida; ou

7.1.1.3. tenha deixado de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os tenha utilizado com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

7.3. A aferição da execução contratual para fins de pagamento também considerará o indicador de disponibilidade do sistema (funcionalidades, manutenção e suporte).

### Do recebimento

7.4. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de **3 (três) dias**, pelo(s) fiscal(is) técnico e administrativo, mediante termo(s) detalhado(s), quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo (Art. 140, I, 'a', da Lei nº 14.133, de 2021 e arts. 17, X, e 18, VI, do Decreto estadual nº 68.220, de 2023).

7.5. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do Contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se refere a parcela a ser paga.

7.6. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico (Art. 17, X, Decreto estadual nº 68.220, de 2023).

7.7. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo (Art. 18, VI, Decreto estadual nº 68.220, de 2023).

7.8. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

7.9. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos ao Contratado, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

7.9.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

7.9.2. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

7.9.3. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021).

7.9.4. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

7.10. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

7.11. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de **5 (cinco) dias**, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e conseqüente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.11.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 18, VII);

7.11.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando ao Contratado, por escrito, as respectivas correções;

7.11.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;

7.11.4. Comunicar ao Contratado para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização; e

7.11.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

7.12. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, se houver parcela incontroversa, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, com a comunicação ao Contratado para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa, para efeito de liquidação e pagamento.

7.13. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo Contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.14. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

## **Liquidação**

7.15. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para fins de liquidação, a contar de seu recebimento pela Administração, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, justificadamente, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais (art. 7º, I, e §§ 2º e 3º, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 4 de novembro de 2022, c/c o Decreto estadual nº 67.608, de 2023).

7.16. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como, caso aplicáveis:

7.16.1. o prazo de validade;

- 7.16.2. a data da emissão;
- 7.16.3. os dados do contrato e do órgão contratante;
- 7.16.4. o período respectivo de execução do contrato;
- 7.16.5. o valor a pagar; e
- 7.16.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.17. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.

7.18. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao Sicaf ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.19. A Administração deverá realizar consulta ao Sicaf para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, tais como proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas ( Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 26 de abril de 2018 c/c Decreto estadual nº 67.608, de 2023).

7.20. Constatando-se, junto ao Sicaf, a situação de irregularidade do Contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do Contratante.

7.21. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do Contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.22. Persistindo a irregularidade, o Contratante deverá adotar as medidas necessárias à extinção contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao Contratado a ampla defesa.

7.23. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela extinção do contrato, caso o Contratado não regularize sua situação junto ao Sicaf.

### **Prazo de pagamento**

7.24. O pagamento será efetuado no prazo de 30 (trinta) dias, contados da apresentação da nota fiscal ou documento de cobrança equivalente, desde que tenha sido finalizada a liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos do art. 2º, inciso II, do Decreto estadual nº 67.608, de 2023.

7.25. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente na forma da legislação aplicável (art. 2º, inciso III, do Decreto estadual nº 67.608, de 2023, c/c o art. 1º do Decreto estadual nº 32.117, de 1990), bem como incidirão juros moratórios, a razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados *pro rata temporis*, em relação ao atraso verificado.

### **Forma de pagamento**

7.26. O pagamento será realizado com o uso do SIAFEM ou boleto bancário.

7.26.1. Constitui condição para a realização dos pagamentos a inexistência de registros em nome do Contratado no “Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais– CADIN

ESTADUAL”, o qual deverá ser consultado por ocasião da realização de cada pagamento. O cumprimento desta condição poderá se dar pela comprovação, pelo Contratado, de que os registros estão suspensos, nos termos do art. 8º da Lei estadual nº 12.799, de 2008.

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

7.28. O Contratante poderá, por ocasião do pagamento, efetuar a retenção de tributos determinada por lei, ainda que não haja indicação de retenção na nota fiscal apresentada ou que se refira a retenções não realizadas em meses anteriores.

7.28.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.29. O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, 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.

## 8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO FORNECEDOR

### Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de dispensa de licitação, com fundamento na hipótese do art. 75, caput, inciso IX, da Lei nº 14.133, de 2021, observando-se o disposto no Decreto estadual nº 68.304, de 9 de janeiro de 2024.

### Regime de execução

8.2. O regime de execução do contrato será **empreitada por preço global**.

### Exigências de habilitação

8.3. Previamente à celebração da contratação, a Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante a consulta aos seguintes cadastros informativos oficiais:

- a) Sicaf;
- b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - Ceis, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta>);
- c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – Cnep, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta>);
- d) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade – CNCIAI, do Conselho Nacional de Justiça ([http://www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php));
- e) Sistema Eletrônico de Aplicação e Registro de Sanções Administrativas – e-Sanções (<http://www.esancoes.sp.gov.br>);
- f) Relação de apenados publicada pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (<https://www.tce.sp.gov.br/apenados>); e
- g) Cadastro Informativo de créditos não quitados do setor público federal – Cadin, de que trata a Lei nº 10.522, de 2002, no que concerne à medida prevista no inciso I, alínea “c”, do art. 13 da Lei Complementar nº 225, de 2026.

8.4. Em relação a pessoa jurídica fornecedora, a consulta ao cadastro especificado na alínea ‘d’ da subdivisão anterior será realizada também quanto a seu sócio majoritário, por força do art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que

prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

8.5. Caso conste na Consulta de Situação do interessado a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

8.6. Também constitui condição para a celebração da contratação, bem como para a realização dos pagamentos dela decorrentes, a inexistência de registros em nome do fornecedor no “Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais – Cadin estadual”, de que trata a Lei estadual nº 12.799, de 2008. Esta condição será considerada cumprida se o devedor comprovar que os respectivos registros se encontram suspensos, nos termos do art. 8º, §§ 1º e 2º, da Lei estadual nº 12.799, de 2008.

8.7. A habilitação do interessado será verificada por meio do Sicafe, quanto aos documentos por ele abrangidos.

8.8. É dever do interessado manter atualizada a respectiva documentação constante do Sicafe, ou encaminhar, quando solicitado pela Administração, a respectiva documentação atualizada.

8.9. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

8.10. Se o interessado for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, caso exigidos, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz .

8.11. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes a CND e a CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas obrigações.

8.12. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos das seções subsequentes, que serão exigidos conforme sua natureza jurídica.

#### **Habilitação jurídica**

8.13. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

8.14. **Microempreendedor Individual - MEI:** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

8.15. **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal** ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - **EIRELI:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.16. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME nº 77, de 18 de março de 2020;

8.17. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.18. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

8.19. **Sociedade cooperativa:** ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial, devendo o estatuto estar adequado à Lei nº 12.690, de 2012; documentos de eleição ou designação dos atuais administradores; e registro perante a entidade estadual da Organização das Cooperativas Brasileiras de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971;

8.20. **Ato de autorização** para o exercício da atividade, expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

8.21. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

### **Habilitação fiscal, social e trabalhista**

8.22. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

8.23. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente aos créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;

8.24. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

8.25. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

8.26. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual/Distrital e/ou Municipal/Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

8.27. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal/Distrital quanto ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISSQN, do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

8.28. Caso o fornecedor se considere isento ou imune de tributos relacionados ao objeto contratual, em relação aos quais seja exigida regularidade fiscal neste instrumento, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

8.29. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

### **Qualificação Econômico-Financeira**

8.30. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de sociedade simples;

8.31. Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, caso se trate de empresário individual ou sociedade empresária;

8.31.1. Caso o fornecedor esteja em recuperação judicial ou extrajudicial, deverá ser comprovado o acolhimento do plano de recuperação judicial ou a homologação do plano de recuperação extrajudicial, conforme o caso.

### **Qualificação Técnica**

8.32. Comprovação de capacidade operacional para execução de serviço similar de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto desta contratação, ou ao item pertinente, por meio da apresentação de certidão(ões) ou atestado(s), fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido (s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso;

8.32.1. Para fins da comprovação de que trata a subdivisão acima, o(s) atestado(s) ou certidão(ões) deverá (ão) dizer respeito a contrato(s) executado(s) com a(s) característica(s) mínima(s) similar(es) ao objeto da presente contratação, que é a **continuidade e ampliação do serviço de licenças Microsoft Dynamics 365 CRM, abrangendo as funcionalidades de atendimento, autoatendimento, chatbot, portais públicos e armazenamento de dados, para o Sistema de Atendimento ao Usuário – SAU da ARSESP.**

8.32.2. Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço similar, a apresentação e o somatório de diferentes certidões ou atestados de serviços executados de forma concomitante;

8.32.3. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do licitante;

8.32.4. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade do(s) atestado(s), apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

### **Outras comprovações**

8.33. Declaração subscrita por representante legal do licitante, atestando que:

- a) cumpre as normas relativas à saúde e segurança no trabalho, nos termos do art. 117, parágrafo único, da Constituição Estadual;
- b) atenderá, na data da contratação, ao disposto no art. 5º-C e se compromete a não disponibilizar empregado que incorra na vedação prevista no art. 5º-D, ambos da Lei nº 6.019, de 1974, com redação dada pela Lei nº 13.467, de 2017, quando o caso;

## **9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**

9.1 *O valor estimado da contratação tem caráter sigiloso e não será tornado público antes de definido o resultado do julgamento das propostas. O valor estimado da contratação foi definido com observância do disposto no Decreto estadual nº 67.888, de 17 de agosto de 2023.*

## **10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do Estado.

10.2. No presente exercício, a contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I) Gestão/Unidade: **39058/392701**;
- II) Fonte de Recursos: **150140001**;
- III) Programa de Trabalho: **17122393762290000**;

IV) Elemento de Despesa: **33904007**;

V) Plano Interno: - ;

10.3. Quando a execução do contrato ultrapassar o presente exercício, a dotação relativa ao(s) exercício(s) financeiro(s) subsequente(s) será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

## 11. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

**VINICIUS AUGUSTO XAVIER**

Assessor



*Assinou eletronicamente em 15/01/2026 às 17:59:51.*