

TERMO DE REFERÊNCIA nº 005-A/2026

**(Instrumento alterado para atender às recomendações do Parecer
PGE/MS/CJUR-SEL/Nº 052/2026)**

NOME	CARGO	ÁREA	E-MAIL
Débora Mara Dias	Direção Especial e Assessoramento	Jurídica	ddias@pge.ms.gov.br
José Wilson Ramos Costa Júnior	Procurador do Estado	Jurídica	jjunior@pge.ms.gov.br
Ricardo Antônio Sampaio da Costa	Analista de Sistemas	Informática	rcosta@pge.ms.gov.br
André Simões	Direção Gerencial Superior Especial e Assessoramento	Informática	asimoes@segov.ms.gov.br

OUTUBRO/2026

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 005/2026 – COPGE/PGE

1. OBJETO (art. 6º, XXIII, alínea “a” da Lei nº 14.133/2021)

1.1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1.1. O objeto da presente contratação é a prestação, por empresa especializada, de serviços técnicos continuados de **manutenção, sustentação operacional, suporte técnico especializado e higienização de dados do Sistema de Dívida Ativa — DIA**, utilizado pela Procuradoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul, com remuneração por **Unidade de Serviço Técnico — UST**, conforme condições, quantidades, níveis de serviço, critérios de medição, critérios de aceite, requisitos de segurança da informação e demais exigências estabelecidas neste Termo de Referência e em seus anexos.

1.2. QUANTIDADES ESTIMADAS

1.2.1. A contratação terá quantitativo anual estimado de **60.000 USTs**, correspondente à média referencial de **5.000 USTs mensais**:

Item	Descrição	Unidade	Quantidade anual estimada
1	Manutenção, sustentação operacional, suporte técnico especializado e higienização de dados do sistema DIA	UST	60.000

1.2.2. O quantitativo decorre do histórico de consumo do sistema DIA e da necessidade de preservar capacidade operacional suficiente para atendimento de demandas recorrentes de manutenção, correção de falhas, tratamento de incidentes e higienização progressiva da base de dados.

1.2.3. A estimativa não implica consumo obrigatório integral, pois a execução dependerá das demandas efetivamente formalizadas e aceitas.

1.3. LIMITE POSITIVO DO OBJETO

1.3.1. Para fins deste Termo de Referência, o objeto compreende exclusivamente os serviços necessários à preservação do funcionamento, da estabilidade, da segurança, da integridade e da confiabilidade do sistema DIA enquanto permanecer em operação, abrangendo:

1.3.1.1. manutenção corretiva, compreendendo a identificação, análise, diagnóstico e correção de falhas, erros, anomalias, inconsistências e comportamentos inadequados do sistema;

1.3.1.2. sustentação operacional, compreendendo o acompanhamento técnico das demandas, o tratamento de incidentes, o apoio à estabilidade do ambiente em produção e a preservação da continuidade das rotinas essenciais do sistema;

1.3.1.3. suporte técnico especializado, compreendendo o atendimento de chamados, o esclarecimento de dúvidas técnicas, o apoio às unidades usuárias e à equipe técnica da PGE/MS, bem como a orientação relacionada ao funcionamento do sistema;

1.3.1.4. higienização de dados, compreendendo a identificação, análise, saneamento, qualificação, validação e correção de inconsistências existentes na base de dados do DIA, inclusive registros duplicados, incompletos, inválidos, incompatíveis ou tecnicamente inconsistentes;

1.3.1.5. ajustes técnicos necessários à continuidade operacional, à segurança, à integridade, à conformidade mínima ou ao funcionamento regular do sistema existente, desde que não caracterizem evolução ampla, criação de novo módulo, substituição tecnológica ou desenvolvimento de nova solução;

1.3.1.6. elaboração de relatórios técnicos, registros de execução, evidências, documentação mínima das intervenções e demais artefatos necessários à rastreabilidade, fiscalização, aceite e controle contratual.

1.4. LIMITE NEGATIVO DO OBJETO

1.4.1. Não integram o objeto desta contratação:

1.4.1.1. desenvolvimento de novo sistema de dívida ativa;

1.4.1.2. contratação, licenciamento ou implantação de software pronto substitutivo;

1.4.1.3. migração integral da base de dados para nova plataforma;

1.4.1.4. criação de novos módulos autônomos;

1.4.1.5. evolução funcional ampla ou reengenharia de processos;

1.4.1.6. refatoração arquitetural ampla;

1.4.1.7. implantação de solução institucional definitiva;

1.4.1.8. fornecimento de infraestrutura de hospedagem como objeto principal.

1.5. CARÁTER TRANSITÓRIO E INSTRUMENTAL DA CONTRATAÇÃO

1.5.1.A presente contratação possui caráter transitório e instrumental, destinando-se a manter o sistema DIA em funcionamento até que a futura solução institucional definitiva seja contratada, implantada, homologada e estabilizada de forma planejada.

1.5.2.A contratação não se confunde com o processo estratégico de substituição integral do sistema de dívida ativa, nem antecipa a solução tecnológica definitiva a ser adotada pela PGE/MS. Seu escopo limita-se à manutenção, sustentação operacional, suporte técnico especializado e higienização de dados.

1.6. CARACTERIZAÇÃO COMO SERVIÇO COMUM

1.6.1. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como **serviços comuns**, para os fins do art. 6º, inciso XIII, da Lei Federal n.º 14.133/2021, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos neste Termo de Referência, por meio de especificações usuais de mercado, catálogo de serviços, critérios de medição, níveis de serviço e requisitos de aceite.

1.7. REGIME DE EXECUÇÃO

1.7.1. O regime de execução será o de **empreitada por preço unitário**, nos termos do art. 6º, inciso XXVIII, da Lei Federal n.º 14.133/2021, tendo em vista que os serviços serão executados sob demanda, mediante Ordens de Serviço, e remunerados conforme as USTs efetivamente demandadas, executadas, comprovadas e aceitas pela PGE/MS.

1.7.2. A adoção desse regime é adequada porque, embora seja possível estimar o quantitativo anual com base no histórico de consumo, a distribuição concreta das demandas, sua complexidade, sua criticidade e o volume de incidentes e higienizações ao longo da execução contratual não podem ser previamente definidos com precisão absoluta.

1.8. VIGÊNCIA CONTRATUAL

1.8.1. O contrato terá vigência inicial de **12 (doze) meses**, contados da data estabelecida no instrumento contratual, podendo ser prorrogado nos termos do art. 107 da Lei Federal n.º 14.133/2021, desde que demonstrada a manutenção da necessidade, a vantajosidade da continuidade contratual, a existência de créditos orçamentários e o interesse público.

1.8.2. A natureza do serviço é continuada, uma vez que a operação do sistema DIA exige manutenção, sustentação operacional, suporte técnico especializado, tratamento de incidentes, correção de falhas e higienização de dados, preservando a continuidade operacional durante todo o período de transição até a futura solução institucional definitiva.

1.8.3. A definição de vigência inicial de 12 meses preserva a coerência com o caráter transitório e instrumental da contratação, destinada a manter o sistema atual em funcionamento até que a futura solução institucional seja contratada, implantada, homologada e estabilizada.

1.8.4. O instrumento do contrato conterá o detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

1.8.5. No que se refere às especificações dos serviços, informamos que não utilizaremos catálogo eletrônico de padronização, ante a sua inexistência neste momento.

1.8.5.1. Nessa esteira, convém explicar que a não utilização do catálogo eletrônico não fere o princípio da padronização, previsto no inciso V do art. 40 da lei nº 14.133/2021, uma vez que há discricionariedade da Administração Pública de utilizar ou não como padrão referencial para especificação dos produtos e serviços.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO, DA NECESSIDADE E DO QUANTITATIVO (art. 6º, XXIII, alínea “b” e art. 18, §1º incisos I e IV todos da Lei 14.133/2021 em atendimento ao art. 7º, §9º do Decreto Estadual nº 15.941/2022)

2.1. A fundamentação da contratação encontra-se detalhada no Estudo Técnico Preliminar que instrui o processo, especialmente nos tópicos relativos à necessidade da contratação, levantamento de mercado, descrição da solução como um todo, estimativa das quantidades, estimativa de valor, justificativa de não parcelamento, habilitação técnica, habilitação econômico-financeira e resultados pretendidos.

2.2. Em síntese, a contratação é necessária porque o sistema DIA constitui ferramenta essencial para a gestão, controle, acompanhamento, inscrição e cobrança da dívida ativa estadual. O sistema permanece em operação e continuará sendo a plataforma utilizada pela PGE/MS até que futura solução institucional definitiva seja implantada, homologada e estabilizada.

2.3. O contrato atualmente vigente aproxima-se do encerramento, sem possibilidade de renovação, e a substituição definitiva do sistema demanda processo próprio, complexo e planejado, envolvendo definição de solução, migração, parametrização, integração, homologação, capacitação e estabilização.

2.4. Nesse intervalo, a ausência de manutenção e suporte técnico especializado poderia gerar descontinuidade operacional, aumento de inconsistências, falhas de integração, perda de confiabilidade da base de dados e risco à arrecadação pública.

2.5. Dessa forma, a presente contratação possui caráter transitório, instrumental e preventivo, voltado à continuidade do sistema atual e à preparação técnica do ambiente para futura transição.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO E REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (art. 6º, inciso XXIII, alíneas “c” e “d” da Lei n. 14.133/2021)

3.1. SÍNTESE DA SOLUÇÃO

3.1.1. A solução consiste na contratação de empresa especializada para prestar serviços técnicos de manutenção, sustentação operacional, suporte técnico especializado e higienização de dados do sistema DIA, com execução sob demanda, medição por UST, controle por catálogo de serviços, emissão de Ordens de Serviço, validação de entregas, aceite formal e pagamento condicionado aos serviços efetivamente executados e aceitos.

3.2. AMBIENTE TECNOLÓGICO DO SISTEMA DIA

3.2.1. O Sistema de Dívida Ativa — DIA encontra-se atualmente em operação no âmbito da Procuradoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul e é utilizado pela Procuradoria de Controle de Dívida Ativa — PCDA para apoio às atividades de inscrição, controle, acompanhamento, gestão e cobrança dos créditos inscritos em dívida ativa.

3.2.2. A descrição do ambiente tecnológico tem por finalidade contextualizar a execução dos serviços de manutenção, sustentação operacional, suporte técnico especializado e higienização de dados, permitindo que a contratada compreenda o ambiente no qual atuará e dimensione adequadamente os serviços a serem prestados.

3.2.3. Essa descrição não implica autorização para desenvolvimento de novo sistema, refatoração estrutural ampla, substituição tecnológica, criação de novos módulos, implantação de nova plataforma ou migração integral da base de dados.

3.2.4. Infraestrutura computacional e ambiente de execução:

3.2.4.1. O sistema DIA opera em ambiente tecnológico mantido no âmbito da Administração Estadual, observadas as diretrizes técnicas da PGE/MS, da SETDIG/SEGOV/MS e das unidades responsáveis pela infraestrutura, segurança da informação, conectividade, banco de dados, acessos e demais componentes necessários ao funcionamento do sistema.

3.2.4.2. A infraestrutura computacional compreende os recursos necessários à operação do sistema em ambiente de produção, homologação ou outros ambientes tecnicamente autorizados pela Administração, incluindo servidores, recursos de processamento, armazenamento, conectividade, sistemas operacionais, serviços de aplicação, mecanismos de autenticação, rotinas de backup, controle de acesso e demais componentes relacionados à continuidade operacional do DIA.

3.2.4.3. A contratada deverá atuar sobre o ambiente existente, sem fornecimento, substituição ou administração autônoma da infraestrutura computacional como objeto principal da contratação. Eventuais intervenções no ambiente deverão ser previamente autorizadas pela PGE/MS e executadas em conformidade com as normas técnicas, os procedimentos de segurança e as janelas de manutenção definidas pela Administração.

3.2.4.4. Informações sensíveis relativas à infraestrutura, tais como endereços de rede, credenciais, nomes internos de servidores, topologia detalhada, mecanismos específicos de segurança, rotas de acesso, configurações críticas e demais dados protegidos, serão disponibilizadas somente quando indispensáveis à execução contratual, mediante controle de acesso, registro, confidencialidade e observância das normas de segurança da informação.

3.2.5. Ambiente de dados

3.2.5.1. O sistema DIA utiliza base de dados estruturada em **Microsoft SQL Server**, na qual são armazenadas informações relacionadas à inscrição, controle, acompanhamento, cobrança e gestão dos créditos inscritos em dívida ativa, bem como registros cadastrais, financeiros, processuais, administrativos e operacionais necessários ao desempenho das atividades da PCDA.

3.2.5.2. A base de dados possui elevada criticidade institucional, pois contém informações sensíveis relacionadas a créditos públicos, contribuintes, devedores,

inscrições, parcelamentos, pagamentos, baixas, cálculos, movimentações, integrações, relatórios e demais registros utilizados na gestão da dívida ativa estadual.

3.2.5.3. Os serviços de higienização de dados deverão ser executados de forma controlada, rastreável e previamente autorizada, com registro das intervenções realizadas, indicação dos critérios utilizados, identificação dos registros tratados, preservação de evidências, validação dos resultados e possibilidade de auditoria pela Administração.

3.2.5.4. A contratada não poderá realizar alterações diretas na base de dados sem autorização formal da Administração, sem registro da intervenção ou sem observância dos procedimentos de segurança, integridade, validação e rastreabilidade definidos neste Termo de Referência.

3.2.5.5. Sempre que a execução exigir scripts, rotinas, consultas, extrações, cargas, atualizações ou correções em base de dados, a contratada deverá apresentar a correspondente justificativa técnica, os critérios de seleção dos registros, os procedimentos de validação, os riscos envolvidos e as evidências de execução, submetendo a demanda à aprovação e ao aceite da fiscalização técnica.

3.2.6. Ambiente de software, integrações e acesso

3.2.6.1. O sistema DIA foi desenvolvido em ambiente tecnológico baseado em linguagem **.NET/C#**, utilizando banco de dados **Microsoft SQL Server**, com regras de negócio específicas relacionadas à gestão da dívida ativa estadual e integrações com sistemas, bases ou rotinas utilizados pela PGE/MS e por órgãos ou entidades parceiras.

3.2.6.2. A contratada deverá atuar sobre o software existente, observando sua arquitetura, regras de negócio, funcionalidades, integrações, parametrizações, perfis de acesso, rotinas de cálculo, relatórios, documentos e demais componentes atualmente implementados.

3.2.6.3. Os serviços contratados poderão envolver análise de código, diagnóstico de falhas, correção de erros, tratamento de incidentes, ajustes técnicos restritos, suporte ao funcionamento das integrações existentes, validação de dados, documentação mínima das intervenções e apoio à preservação da estabilidade do sistema.

3.2.6.4. As integrações atualmente existentes deverão ser preservadas e mantidas em funcionamento, nos limites do objeto contratual.

3.2.6.5. O acesso da contratada ao ambiente tecnológico deverá ocorrer preferencialmente de forma remota, controlada e segura, por meio de credenciais individualizadas, perfis compatíveis com a necessidade da demanda, registros de acesso, trilhas de auditoria e demais mecanismos definidos pela PGE/MS e pelos órgãos responsáveis pela infraestrutura e segurança da informação.

3.2.6.6. A contratada deverá observar os princípios da segregação de funções, menor privilégio, rastreabilidade, confidencialidade, integridade e disponibilidade das

informações, sendo vedado o compartilhamento de credenciais, a extração não autorizada de dados, a reprodução indevida de bases, a utilização de ambiente não autorizado ou qualquer intervenção não registrada.

3.3. VISITA TÉCNICA FACULTATIVA E DEMONSTRAÇÃO ASSISTIDA DO SISTEMA DIA

3.3.1. Será facultado às empresas interessadas, previamente à apresentação das propostas, solicitar a realização de visita técnica e demonstração assistida do Sistema de Dívida Ativa — DIA, com a finalidade exclusiva de conhecer, em linhas gerais, seu funcionamento, suas principais rotinas operacionais, a natureza dos serviços de manutenção, sustentação operacional, suporte técnico especializado e higienização de dados pretendidos, bem como o contexto tecnológico no qual a futura contratada atuará.

3.3.2. A previsão de visita técnica facultativa e demonstração assistida do Sistema DIA justifica-se pela natureza crítica e específica da solução, bem como pela necessidade de permitir que as empresas interessadas conheçam, de forma controlada e isonômica, as principais rotinas operacionais, o ambiente tecnológico e o contexto dos serviços de manutenção, sustentação operacional, suporte técnico especializado e higienização de dados que serão contratados.

3.3.3. A medida contribui para melhor dimensionamento das propostas, redução de riscos de incompreensão do objeto e mitigação de futuras alegações de desconhecimento das condições de execução, sem restringir a competitividade, pois possui caráter meramente facultativo.

3.3.4. A visita ou demonstração assistida deverá ser previamente agendada junto à PGE/MS, pelo e-mail assessoria.pcda@pge.ms.gov.br (modelo de solicitação de visita técnica **Anexo I**) e poderá ser realizada até o dia imediatamente anterior à sessão pública, no período das 08 às 16:00 horas, observada a disponibilidade da equipe técnica responsável e assegurado tratamento isonômico a todos os interessados.

3.3.5. Não poderão ser agendadas visitas técnicas simultâneas, para mais de um licitante no mesmo dia e horário.

3.3.6. A demonstração será conduzida por servidores ou representantes indicados pela PGE/MS e limitar-se-á à apresentação controlada do funcionamento geral do sistema, de suas rotinas principais e das características relevantes para compreensão do objeto contratado, vedado o acesso direto, amplo ou irrestrito a dados sensíveis, credenciais, código-fonte, infraestrutura crítica, base de produção, configurações internas de segurança, topologia de rede, scripts, informações fiscais protegidas, dados pessoais ou quaisquer informações classificadas como sigilosas ou sensíveis.

3.3.7. Para realização da visita, a empresa interessada deverá indicar previamente os representantes que participarão do ato, limitados a profissionais vinculados ou

autorizados pela licitante, os quais deverão apresentar documento de identificação e assinar termo de confidencialidade e responsabilidade antes do início da demonstração.

3.3.8. Durante a visita técnica será vedada:

3.3.8.1. a realização de cópias, extrações, downloads ou reprodução de dados;

3.3.8.2. a captura de telas, fotografias, filmagens ou gravações;

3.3.8.3. o acesso direto à base de dados de produção;

3.3.8.4. o acesso a credenciais, logs sensíveis, topologia de rede, configurações internas ou código-fonte;

3.3.8.5. a manipulação direta do sistema por representantes da empresa interessada;

3.3.8.6. o compartilhamento com terceiros das informações obtidas;

3.3.8.7. qualquer intervenção no ambiente tecnológico da PGE/MS.

3.3.9. As dúvidas técnicas surgidas durante a visita deverão ser formalizadas por meio do pedido de esclarecimento de que trata o art. 164 da Lei nº 14.133/2021, na forma e prazo previstos no edital.

3.3.9.1. A resposta ao pedido de esclarecimento será divulgada na forma e prazo previsto no edital, a fim de que todos os interessados tenham conhecimento.

3.3.10. A licitante deverá apresentar “Certificado de Visita Técnica”, assinado pelo servidor responsável, conforme o modelo constante do **Anexo II**, o qual deverá ser juntado com os documentos de habilitação da licitante.

3.3.11. A licitante que optar pela não realização da visita técnica deverá apresentar declaração afirmando que tinha ciência da possibilidade de fazê-la, mas que, ciente dos riscos e consequências envolvidos, optou por formular a proposta sem realizar a visita técnica que lhe havia sido facultada, conforme o modelo constante do **Anexo III**.

3.4. REQUISITOS GERAIS

3.4.1. A contratada deverá executar os serviços com observância dos seguintes requisitos gerais:

3.4.1.1. preservar a continuidade operacional do sistema DIA;

3.4.1.2. manter a estabilidade, integridade e disponibilidade do sistema durante a execução contratual, nos limites das responsabilidades atribuídas à contratada e das condições do ambiente disponibilizado pela Administração;

3.4.1.3. atender demandas de manutenção, sustentação operacional, suporte técnico especializado e higienização de dados formalmente autorizadas pela PGE/MS;

3.4.1.4. observar as diretrizes técnicas da PGE/MS, da SETDIG/SEGOV/MS e do ambiente tecnológico estadual;

3.4.1.5. respeitar o catálogo de serviços aplicável e os critérios de medição por UST;

3.4.1.6. registrar todas as intervenções realizadas;

3.4.1.7. apresentar evidências técnicas suficientes para comprovação da execução;

3.4.1.8. submeter as entregas ao aceite da PGE/MS;

3.4.1.9. manter sigilo e confidencialidade sobre todas as informações acessadas;

3.4.1.10. cumprir a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD;

3.4.1.11. garantir a rastreabilidade das alterações e intervenções realizadas.

3.5. REQUISITOS DE SUSTENTAÇÃO OPERACIONAL

3.5.1. Os serviços de sustentação operacional compreenderão:

3.5.1.1. monitoramento técnico reativo e corretivo das ocorrências comunicadas pela PGE/MS;

3.5.1.2. análise de incidentes relacionados ao sistema DIA;

3.5.1.3. diagnóstico de falhas de funcionamento;

3.5.1.4. tratamento de anomalias em ambiente de produção;

3.5.1.5. correção de erros de processamento;

3.5.1.6. apoio à estabilização do sistema;

3.5.1.7. orientação técnica às unidades usuárias;

3.5.1.8. apoio à equipe de fiscalização técnica da PGE/MS;

3.5.1.9. documentação mínima das soluções adotadas;

3.5.1.10. registro de pendências, riscos e recomendações técnicas.

3.6. MANUTENÇÃO CORRETIVA

3.6.1. A manutenção corretiva abrangerá:

3.6.1.1. recebimento, análise e classificação de incidentes comunicados pela Administração;

3.6.1.2. diagnóstico técnico da causa provável da falha, erro ou inconsistência;

3.6.1.3. correção de erros de processamento, cálculo, consulta, gravação, emissão de documentos, geração de relatórios, rotinas automáticas ou funcionalidades existentes;

3.6.1.4. tratamento de falhas que comprometam o uso regular do sistema pelas unidades usuárias;

3.6.1.5. correção de inconsistências relacionadas às integrações já existentes, desde que necessárias à preservação do funcionamento atual do DIA;

3.6.1.6. correção de falhas que afetem a disponibilidade, estabilidade, desempenho, confiabilidade ou segurança do sistema;

3.6.1.7. aplicação de ajustes técnicos em código, banco de dados, configurações, parametrizações ou rotinas existentes, quando indispensáveis à eliminação da falha identificada;

3.6.1.8. realização de testes técnicos e funcionais mínimos para validação da correção implementada;

3.6.1.9. registro da solução adotada, com indicação da ocorrência, causa identificada, providência executada, evidências da correção e eventual recomendação técnica;

3.6.1.10. comunicação à fiscalização técnica sobre riscos, limitações, impactos ou necessidade de providências complementares.

3.7. MANUTENÇÃO ADAPTATIVA E LEGAL

3.7.1. A manutenção adaptativa e legal compreende os ajustes técnicos indispensáveis para manter o sistema DIA operacionalmente compatível com alterações de ambiente, normas legais, integrações, parâmetros ou regras de funcionamento que impactem diretamente sua continuidade, conformidade mínima ou capacidade de operação.

3.7.2. A manutenção adaptativa e legal poderá abranger, quando previamente autorizada pela PGE/MS:

3.7.2.1. ajustes necessários para preservar a compatibilidade do DIA com sistemas, serviços, bases ou integrações já existentes;

3.7.2.2. adequações indispensáveis ao funcionamento do sistema diante de alteração normativa, legal, procedimental ou técnica que impacte diretamente rotina já existente;

3.7.2.3. atualização de parâmetros, tabelas, índices, regras de cálculo ou critérios operacionais necessários à continuidade das rotinas atuais;

3.7.2.4. ajustes decorrentes de alteração controlada no ambiente tecnológico, desde que necessários para evitar falha, indisponibilidade ou incompatibilidade operacional;

3.7.2.5. correções e adequações relacionadas à comunicação com sistemas externos integrados ao DIA;

3.7.2.6. adequações mínimas em relatórios, consultas, telas, rotinas ou documentos já existentes, quando indispensáveis à conformidade legal ou operacional;

3.7.2.7. elaboração de análise de impacto técnico antes da execução, quando a demanda puder afetar regras de negócio, dados, integrações ou rotinas críticas;

3.7.2.8. execução de testes, validação e documentação mínima das alterações realizadas.

3.8. SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO

3.8.1. O suporte técnico especializado compreende o atendimento, orientação, esclarecimento, análise e acompanhamento de demandas relacionadas ao funcionamento do sistema DIA, às suas rotinas existentes, às inconsistências identificadas e ao uso técnico-operacional da solução pelas unidades autorizadas.

3.8.2. O suporte técnico abrangerá:

3.8.2.1. atendimento de chamados registrados pelos canais formais definidos pela PGE/MS;

3.8.2.2. orientação técnica aos usuários autorizados quanto ao funcionamento de rotinas existentes do DIA;

3.8.2.3. apoio à equipe técnica da PGE/MS na análise de incidentes, inconsistências, dúvidas técnicas e comportamentos inesperados do sistema;

3.8.2.4. triagem inicial das demandas, com identificação de sua natureza, criticidade, impacto, urgência e possível enquadramento no catálogo de serviços;

3.8.2.5. acompanhamento de demandas em andamento, com atualização periódica da situação do chamado ou Ordem de Serviço;

3.8.2.6. apoio à reprodução de erros, coleta de evidências, análise de logs, validação de cenários e identificação de causas prováveis;

3.8.2.7. orientação quanto a procedimentos de contorno, quando tecnicamente viáveis e autorizados pela PGE/MS;

3.8.2.8. apoio à validação de correções, ajustes, higienizações e demais entregas relacionadas ao sistema;

3.8.2.9. registro estruturado dos atendimentos realizados, contendo demandante, data, descrição da ocorrência, providências adotadas, responsável pelo atendimento, situação final e evidências, quando cabíveis;

3.8.2.10. indicação à fiscalização técnica de demandas recorrentes, riscos operacionais, gargalos, inconsistências relevantes ou necessidade de priorização.

3.8.3. O suporte técnico especializado não tem como escopo o treinamento amplo de usuários, capacitação massiva, operação ordinária do sistema em substituição aos servidores da PGE/MS, execução de tarefas finalísticas da PCDA ou disponibilização de posto de trabalho. Sua finalidade é apoiar tecnicamente a continuidade e o uso regular do sistema DIA, sem transferência da gestão ou da operação administrativa da dívida ativa à contratada.

3.9. HIGIENIZAÇÃO DE DADOS

3.9.1. A higienização de dados compreenderá atividades de identificação, análise, tratamento, correção, qualificação e validação de inconsistências existentes na base de dados do DIA.

3.9.2. Poderão ser objeto de higienização, entre outros:

3.9.2.1. registros duplicados;

3.9.2.2. campos incompletos, inválidos ou incompatíveis;

3.9.2.3. inconsistências cadastrais;

3.9.2.4. divergências em inscrições em dívida ativa;

3.9.2.5. inconsistências em parcelamentos, baixas, pagamentos ou saldos;

3.9.2.6. erros de importação;

3.9.2.7. inconsistências de cálculo;

3.9.2.8. falhas de vinculação entre registros;

3.9.2.9. dados incompatíveis com integrações externas;

3.9.2.10. registros que comprometam a confiabilidade da cobrança, dos relatórios ou das rotinas administrativas.

3.9.3. A higienização deverá ser realizada com metodologia controlada, com prévia autorização da PGE/MS, registro de critérios, evidências de alterações, validações, logs, relatórios de execução e possibilidade de auditoria.

3.10. RELATÓRIOS DE HIGIENIZAÇÃO

3.10.1. As atividades de higienização deverão gerar relatórios técnicos contendo, conforme a natureza da demanda:

3.10.1.1. descrição da inconsistência tratada;

3.10.1.2. universo de registros analisados;

3.10.1.3. critérios técnicos utilizados;

3.10.1.4. quantidade de registros afetados;

3.10.1.5. procedimento de saneamento aplicado;

3.10.1.6. evidências de validação;

3.10.1.7. riscos identificados;

3.10.1.8. resultado final;

3.10.1.9. pendências ou recomendações.

3.11. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

3.11.1. A contratada deverá observar integralmente as políticas de segurança da informação aplicáveis à PGE/MS e ao Estado de Mato Grosso do Sul, incluindo, no mínimo:

3.11.1.1. acesso restrito às informações necessárias à execução das demandas;

3.11.1.2. identificação individual dos profissionais envolvidos;

3.11.1.3. registro de acessos e intervenções;

3.11.1.4. vedação de compartilhamento indevido de credenciais;

3.11.1.5. preservação da confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade das informações;

3.11.1.6. comunicação imediata de incidentes de segurança;

3.11.1.7. observância das regras de controle de acesso definidas pela Administração;

3.11.1.8. assinatura de termo de confidencialidade pela contratada e pelos profissionais que atuarem na execução.

3.12. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS — LGPD

3.12.1. A contratada atuará como operadora de dados pessoais, quando aplicável, devendo tratar os dados pessoais exclusivamente para as finalidades necessárias à execução contratual e conforme instruções da PGE/MS.

3.12.2. A contratada deverá:

3.12.2.1. observar os princípios do art. 6º da Lei Federal n.º 13.709/2018;

3.12.2.2. restringir o tratamento ao mínimo necessário;

3.12.2.3. impedir acesso por pessoas não autorizadas;

3.12.2.4. adotar medidas técnicas e administrativas de segurança;

3.12.2.5. comunicar incidentes de segurança à PGE/MS;

3.12.2.6. orientar seus profissionais quanto às obrigações de sigilo e proteção de dados;

3.12.2.7. eliminar, devolver ou preservar dados ao final do tratamento conforme orientação da PGE/MS e hipóteses legais aplicáveis.

3.13. SUSTENTABILIDADE

3.13.1. Considerando que o objeto consiste em serviço técnico digital, sem fornecimento relevante de bens físicos e com possibilidade de execução remota, a contratada deverá adotar práticas de sustentabilidade compatíveis com a natureza da contratação, especialmente:

3.13.1.1. execução predominantemente remota dos serviços, salvo necessidade técnica justificada de atuação presencial;

3.13.1.2. utilização de meios digitais para comunicação, registro de demandas, relatórios, evidências, ordens de serviço e aceites;

3.13.1.3. redução de impressões, circulação de documentos físicos e reuniões presenciais desnecessárias;

3.13.1.4. racionalização de deslocamentos;

3.13.1.5. aproveitamento do ambiente tecnológico existente, evitando duplicações desnecessárias;

3.13.1.6. higienização de dados como medida de redução de retrabalho, inconsistências e falhas operacionais;

3.13.1.7. documentação mínima das intervenções, preservando conhecimento técnico e reduzindo retrabalho futuro.

3.14. CONSÓRCIO

3.14.1. Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio, conforme fundamentação detalhada no Estudo Técnico Preliminar.

3.15. SUBCONTRATAÇÃO

3.15.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual, conforme fundamentação detalhada no Estudo Técnico Preliminar.

3.16. GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

3.16.1. Será exigida garantia de execução contratual no percentual de 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, nos termos dos arts. 96 e seguintes da Lei Federal n.º 14.133/2021.

3.16.2. A exigência da garantia justifica-se pela natureza crítica do objeto, que envolve a manutenção, sustentação operacional, suporte técnico especializado e higienização de dados do Sistema de Dívida Ativa — DIA, solução utilizada pela Procuradoria-Geral do Estado para apoio à gestão, controle, acompanhamento e cobrança dos créditos inscritos em dívida ativa.

3.16.3. O sistema DIA constitui ferramenta relevante para a atuação finalística da PGE/MS e para a recuperação do crédito público. A execução inadequada dos serviços, sua interrupção, abandono, prestação deficiente ou descumprimento dos níveis

mínimos de serviço pode ocasionar instabilidade operacional, atraso no tratamento de incidentes, acúmulo de inconsistências, comprometimento da integridade da base de dados, prejuízo à rastreabilidade das informações e risco à continuidade das atividades de gestão da dívida ativa.

3.16.4. Além disso, a contratada terá acesso a ambiente tecnológico sensível e a dados de elevada relevância institucional, inclusive informações fiscais, cadastrais, processuais, financeiras e administrativas relacionadas a créditos públicos, contribuintes, inscrições, parcelamentos, pagamentos, baixas, cálculos e demais registros da dívida ativa. A criticidade dessas informações recomenda a adoção de mecanismo contratual adicional de resguardo da Administração.

3.16.5. A garantia contratual, nesse contexto, não possui finalidade restritiva, tampouco se destina a limitar a competitividade do certame. Trata-se de instrumento de mitigação de risco, destinado a assegurar o fiel cumprimento das obrigações assumidas pela contratada e a resguardar a Administração diante de eventual inadimplemento, inexecução parcial, abandono contratual, descumprimento de níveis de serviço, necessidade de refazimento, aplicação de multas ou indenização por danos decorrentes da execução.

3.16.6. O percentual de 5% mostra-se proporcional porque corresponde ao limite ordinário previsto na Lei Federal n.º 14.133/2021 para contratações de obras, serviços e fornecimentos, sem utilização de majoração excepcional para patamares superiores. Portanto, não se está adotando percentual agravado, mas o parâmetro legal comum, compatível com a relevância do objeto e com os riscos identificados.

3.16.7. A garantia deverá ser apresentada no seguinte prazo:

3.16.7.1. nas modalidades caução, fiança bancária e título de capitalização deverá ser prestada em até 1 (um) mês após a assinatura do contrato.

3.16.7.2. no caso de seguro-garantia sua apresentação deverá ocorrer, no máximo, até 1 (um) mês, a contar da publicação da decisão homologatória do certame licitatório, em atenção ao disposto no artigo 96, §3º, da Lei Federal nº. 14.133/2021.

3.16.8. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta bancária específica a ser indicada pela Administração Pública, com correção monetária.

3.16.9. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

3.16.10. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual.

3.16.11. Na hipótese de opção pelo título de capitalização, a garantia deverá ser custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de

instrumento de garantia, emitido por sociedades de capitalização regularmente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.

3.16.11.1. O título de capitalização deverá ser apresentado ao Contratante juntamente com as condições gerais e o número do processo administrativo sob o qual o plano de capitalização foi aprovado pela Susep (art. 8º, III, da Circular SUSEP nº 656, de 11 de março de 2022).

3.16.12. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento das despesas enumeradas no art. 139, inciso III, alíneas “a” a “c”, da Lei nº 14.133/2021.

3.16.12.1. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 3.16.12, observada a legislação que rege a matéria.

3.16.12.2. Fica assegurado o direito de retenção da garantia, por parte da Administração Pública, para pagamento das despesas enumeradas no item 3.16.12 deste Termo de Referência.

3.16.13. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento a qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, contados da data em que for notificada.

3.16.14. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

3.16.15. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da carta fiança, autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia ou anuidade ao resgate do título de capitalização, acompanhada de declaração do Contratante, mediante termo circunstanciado, de que o Contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.

3.16.15.1. A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.

3.16.15.2. A Administração deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.

3.16.16. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

3.16.17. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto prevista especificamente no Termo de Referência.

4. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO (art. 6º, inciso XXIII, alínea “e” da Lei n. 14.133/2021)

4.1. FORMA DE EXECUÇÃO

4.1.1. Os serviços serão executados sob demanda, mediante emissão de Ordem de Serviço — OS (**Anexo VI**) ou instrumento equivalente, observados o catálogo de serviços, a classificação de complexidade, os níveis mínimos de serviço, os critérios de aceite e os limites quantitativos contratados.

4.2. MARCO INICIAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.2.1. A prestação dos serviços terá início a partir da data indicada na Ordem de Início dos Serviços (**Anexo VII**), a ser emitida pelo fiscal do contrato após a assinatura do contrato, a publicação do respectivo extrato, a apresentação da garantia contratual e a conclusão das providências mínimas necessárias à mobilização inicial da contratada.

4.2.2. A Ordem de Início dos Serviços indicará, no mínimo:

4.2.2.1. a data de início da execução contratual;

4.2.2.2. os responsáveis pela gestão e fiscalização do contrato;

4.2.2.3. os canais oficiais de comunicação entre as partes.

4.2.3. Antes do início da execução efetiva, a contratada deverá apresentar a relação dos profissionais que atuarão na prestação dos serviços, comprovar a assinatura dos termos de confidencialidade e ciência de responsabilidade (**Anexo VIII**), indicar o preposto ou responsável técnico (**Anexo IX**) pela interlocução com a PGE/MS e participar de reunião inicial de alinhamento com a equipe técnica e de fiscalização do contrato.

4.2.4. A reunião inicial de alinhamento terá por finalidade apresentar o ambiente operacional do sistema DIA, os fluxos de atendimento, o catálogo de serviços, os níveis mínimos de serviço, as regras de segurança, os procedimentos de acesso, os critérios de medição por UST e os mecanismos de aceite e fiscalização.

4.2.5. A emissão da Ordem de Início dos Serviços não implica autorização genérica para intervenção no sistema, no banco de dados ou no ambiente tecnológico. As intervenções deverão ser precedidas de demanda formal, Ordem de Serviço ou autorização específica da PGE/MS, observados os critérios de segurança, rastreabilidade, medição e aceite previstos neste Termo de Referência.

4.3. MATERIAIS, EQUIPAMENTOS, FERRAMENTAS E RECURSOS NECESSÁRIOS À EXECUÇÃO

4.3.1. Caberá à contratada fornecer, às suas expensas, todos os materiais, equipamentos, recursos tecnológicos, ferramentas, softwares de apoio, estações de trabalho, conexão à internet, meios de comunicação, recursos humanos, instrumentos de gestão interna, licenças de uso próprias e demais insumos necessários à adequada execução dos serviços contratados.

4.3.2. A PGE/MS não disponibilizará equipamentos, computadores, mobiliário, postos físicos permanentes, insumos administrativos ou recursos de trabalho ordinário para a equipe da contratada, salvo acessos, informações, ambientes, credenciais, permissões,

bases ou ferramentas institucionais estritamente necessárias à execução do objeto e previamente autorizados pela Administração.

4.3.3. Quando a execução demandar utilização de ferramentas corporativas, ambiente de homologação, ambiente de produção, sistema de gestão de demandas, acesso remoto, VPN, credenciais, repositórios, bases de dados ou outros recursos sob gestão da Administração, seu uso será condicionado à autorização formal, à observância das regras de segurança da informação, ao registro das intervenções e à assinatura dos termos de confidencialidade e responsabilidade.

4.3.4. A contratada será responsável por garantir que seus profissionais disponham dos meios técnicos necessários à execução remota dos serviços, incluindo equipamentos compatíveis, conexão estável, softwares devidamente licenciados, ambiente seguro de trabalho, mecanismos de proteção contra acesso indevido e observância das boas práticas de segurança da informação.

4.3.5. É vedada a utilização de softwares não licenciados, ferramentas não autorizadas, ambientes externos inseguros, repositórios não homologados, dispositivos pessoais sem controle de segurança ou qualquer recurso que possa comprometer a confidencialidade, integridade, disponibilidade ou rastreabilidade das informações da PGE/MS.

4.3.6. Eventuais ferramentas próprias da contratada poderão ser utilizadas como apoio à execução, desde que não impliquem transferência indevida de dados, exposição de informações sensíveis, dependência tecnológica da Administração, custo adicional não previsto ou descumprimento das diretrizes de segurança da informação e proteção de dados pessoais.

4.4. EXECUÇÃO REMOTA E PRESENCIAL

4.4.1. A execução ocorrerá predominantemente de forma remota, por meio de acesso seguro, ferramentas digitais de comunicação, sistema de chamados, reuniões virtuais e mecanismos eletrônicos de registro e acompanhamento.

4.4.2. A execução presencial somente ocorrerá de forma excepcional, mediante solicitação ou autorização da PGE/MS, quando a natureza da demanda exigir acesso local, validação assistida, reunião crítica, apuração de incidente relevante ou outra circunstância tecnicamente justificada.

4.5. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.5.1. O atendimento ordinário deverá ocorrer em dias úteis, durante o funcionamento do expediente da PGE/MS, das 7:00 às 17:00, horário local.

4.5.2. Durante esse horário, a contratada deverá manter canal ativo para recebimento, triagem, acompanhamento e resposta às demandas de suporte técnico, manutenção, incidentes e higienização de dados.

4.5.3. As demandas classificadas como críticas e altas deverão ser atendidas com prioridade e independentemente do horário de atendimento ordinário previsto item 4.5.1. deste Termo de Referência, observados o tempo de resposta e de apresentação da diretriz de solução ou plano de ação previstos no item 4.13.4. deste Termo de Referência.

4.6. CANAIS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

4.6.1. Serão considerados mecanismos formais de comunicação:

- 4.6.1.1.** Ordem de Serviço;
- 4.6.1.2.** sistema de abertura e acompanhamento de chamados;
- 4.6.1.3.** sistema de gestão de demandas indicado pela Administração;
- 4.6.1.4.** e-mail institucional;
- 4.6.1.5.** ofício;
- 4.6.1.6.** ata de reunião;
- 4.6.1.7.** relatório técnico;
- 4.6.1.8.** termo de aceite.

4.7. SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO

4.7.1. O suporte técnico especializado será prestado pela contratada para atendimento das demandas relacionadas ao funcionamento do sistema DIA, abrangendo dúvidas técnicas, incidentes, inconsistências, dificuldades operacionais, comportamentos inesperados, falhas de processamento, problemas de acesso, orientações sobre rotinas existentes e apoio à validação de correções, ajustes e higienizações.

4.7.2. O suporte técnico não se confunde com operação ordinária do sistema, execução de atividades finalísticas da PCDA, treinamento massivo de usuários, substituição da equipe interna da PGE/MS ou disponibilização de posto de trabalho. Sua finalidade é prestar apoio técnico especializado para assegurar a continuidade, estabilidade e uso regular do sistema DIA.

4.7.3. O suporte será realizado, preferencialmente, de forma remota, por meio dos canais oficiais definidos pela PGE/MS, podendo envolver:

- 4.7.3.1.** sistema de abertura e acompanhamento de chamados;
- 4.7.3.2.** sistema de gestão de demandas indicado pela Administração;
- 4.7.3.3.** e-mail institucional;
- 4.7.3.4.** reuniões virtuais;
- 4.7.3.5.** atendimento telefônico ou ferramenta corporativa de comunicação, quando autorizado;
- 4.7.3.6.** acesso remoto seguro, quando necessário e previamente autorizado;
- 4.7.3.7.** emissão de relatórios técnicos, orientações, registros de atendimento e evidências.

4.7.4. Todos os atendimentos deverão ser registrados em ferramenta própria ou indicada pela PGE/MS, com identificação do demandante, data e hora da solicitação, descrição do problema, classificação da demanda, criticidade, providências adotadas, responsável pelo atendimento, situação final e evidências, quando cabíveis.

4.8. FLUXO DE ATENDIMENTO POR TIPO DE SERVIÇO

4.8.1. FLUXO GERAL DE ATENDIMENTO

4.8.1.1. O fluxo ordinário de execução observará as seguintes etapas:

- 4.8.1.1.1.** identificação da necessidade pela PGE/MS;
- 4.8.1.1.2.** registro da demanda;
- 4.8.1.1.3.** análise preliminar e classificação da demanda;
- 4.8.1.1.4.** emissão da Ordem de Serviço;
- 4.8.1.1.5.** enquadramento no catálogo de serviços;
- 4.8.1.1.6.** estimativa de USTs e definição da complexidade;
- 4.8.1.1.7.** execução pela contratada;
- 4.8.1.1.8.** apresentação de evidências;
- 4.8.1.1.9.** validação pela fiscalização técnica;
- 4.8.1.1.10.** aceite provisório ou definitivo;
- 4.8.1.1.11.** medição;
- 4.8.1.1.12.** pagamento, quando atendidas as condições contratuais.

4.8.2. FLUXO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA, ADAPTATIVA E LEGAL

4.8.2.1. As demandas de manutenção corretiva, adaptativa ou legal deverão observar, em regra, o seguinte fluxo:

- 4.8.2.1.1.** abertura de chamado ou registro formal da ocorrência;
- 4.8.2.1.2.** classificação preliminar da criticidade pela fiscalização técnica;
- 4.8.2.1.3.** análise inicial pela contratada;
- 4.8.2.1.4.** diagnóstico técnico da falha, inconsistência ou necessidade de ajuste;
- 4.8.2.1.5.** indicação da causa provável, impacto e providência recomendada;
- 4.8.2.1.6.** enquadramento no catálogo de serviços e estimativa de USTs, quando aplicável;
- 4.8.2.1.7.** autorização da fiscalização técnica por Ordem de Serviço ou instrumento equivalente;
- 4.8.2.1.8.** execução da correção ou ajuste;
- 4.8.2.1.9.** realização de testes técnicos e funcionais mínimos;
- 4.8.2.1.10.** apresentação de evidências de execução;
- 4.8.2.1.11.** validação pela fiscalização técnica ou unidade usuária;
- 4.8.2.1.12.** aceite, rejeição ou solicitação de complementação;
- 4.8.2.1.13.** medição das USTs efetivamente aceitas.

4.8.2.2. Nas situações críticas que comprometam a continuidade operacional do sistema, a contratada poderá iniciar diagnóstico emergencial imediatamente após o acionamento, sem prejuízo da formalização posterior da Ordem de Serviço, desde que a PGE/MS autorize a providência e sejam preservados os registros, evidências e controles necessários.

4.8.3. FLUXO DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO

4.8.3.1. As demandas de suporte técnico especializado deverão observar, em regra, o seguinte fluxo:

- 4.8.3.1.1.** abertura de chamado pelo usuário autorizado, fiscal ou unidade demandante;
- 4.8.3.1.2.** registro da dúvida, incidente, dificuldade ou solicitação;
- 4.8.3.1.3.** triagem da demanda pela contratada;
- 4.8.3.1.4.** classificação da natureza do atendimento, enquadramento no catálogo de serviços e estimativa de USTs, quando aplicável;
- 4.8.3.1.5.** orientação técnica, esclarecimento, análise ou encaminhamento;
- 4.8.3.1.6.** indicação de procedimento de contorno, quando cabível;
- 4.8.3.1.7.** conversão do chamado em demanda de manutenção ou higienização, quando identificado que o problema exige intervenção técnica;
- 4.8.3.1.8.** registro da solução ou orientação prestada;
- 4.8.3.1.9.** encerramento do chamado, após validação do demandante ou da fiscalização.

4.8.3.2. O suporte técnico deverá ser registrado de forma suficiente para permitir rastreabilidade, avaliação de recorrência, identificação de demandas repetitivas e eventual necessidade de manutenção corretiva ou higienização de dados.

4.8.4. FLUXO DE HIGIENIZAÇÃO DE DADOS

4.8.4.1. As demandas de higienização de dados deverão observar fluxo próprio, em razão da criticidade da base de dados do sistema DIA e da necessidade de preservar integridade, rastreabilidade, segurança da informação e auditabilidade.

4.8.4.2. A higienização deverá observar, em regra, as seguintes etapas:

- 4.8.4.2.1.** identificação da inconsistência, duplicidade, inconformidade ou necessidade de saneamento;
- 4.8.4.2.2.** delimitação do conjunto de registros afetados;
- 4.8.4.2.3.** indicação da origem provável da inconsistência, quando possível;
- 4.8.4.2.4.** elaboração de proposta técnica de tratamento, contendo critérios, metodologia, riscos e impactos;
- 4.8.4.2.5.** enquadramento no catálogo de serviços e estimativa de USTs, quando aplicável;
- 4.8.4.2.6.** autorização prévia do fiscal;

4.8.4.2.7. execução controlada da higienização, preferencialmente em ambiente de homologação ou com mecanismos prévios de validação, quando tecnicamente aplicável;

4.8.4.2.8. registro das alterações realizadas;

4.8.4.2.9. preservação de evidências, logs, scripts, consultas, relatórios ou demais artefatos técnicos utilizados;

4.8.4.2.10. validação dos resultados pelo fiscal;

4.8.4.2.11. emissão de relatório técnico de higienização;

4.8.4.2.12. aceite formal pela fiscalização.

4.8.4.3. A contratada não poderá realizar alteração direta, massiva ou sensível na base de dados sem autorização formal da PGE/MS, sem registro da intervenção e sem observância dos critérios de segurança, validação e rastreabilidade definidos neste Termo de Referência.

4.9. ORDEM DE SERVIÇO

4.9.1. Cada Ordem de Serviço deverá conter, sempre que aplicável:

4.9.1.1. número identificador;

4.9.1.2. unidade demandante;

4.9.1.3. descrição da demanda;

4.9.1.4. justificativa técnica ou operacional;

4.9.1.5. item do catálogo de serviços;

4.9.1.6. complexidade atribuída;

4.9.1.7. quantitativo estimado de USTs;

4.9.1.8. prazo de execução;

4.9.1.9. nível de criticidade;

4.9.1.10. responsável pelo acompanhamento;

4.9.1.11. critérios de aceite;

4.9.1.12. evidências exigidas.

4.10. CATÁLOGO DE SERVIÇOS E UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO — UST

4.10.1. Os serviços serão medidos por Unidade de Serviço Técnico — UST, observando o Catálogo de Serviços constante no **Anexo XIV**, organizado por áreas temáticas e níveis de complexidade, criado a partir do catálogo Padrão do Estado de Mato Grosso do Sul, elaborado e gerido pela SETDIG/SEGOV/MS, com as adaptações necessárias às peculiaridades do sistema DIA e aos limites do objeto desta contratação.

4.10.1.1. A alteração do catálogo de serviços somente poderá ocorrer mediante aditamento contratual, desde que se observe as seguintes vedações:

4.10.1.1.1. inclusão de atividades não relacionadas à natureza ou objeto da contratação; e;

4.10.1.1.2. alteração da formação de preços original, que orientou a realização do certame.

4.10.2. A UST não constitui unidade de tempo, nem remuneração por hora trabalhada. Trata-se de unidade de mensuração de esforço técnico vinculado a serviço previsto no catálogo, com entregável verificável, classificação de complexidade, evidência de execução e aceite formal.

4.10.3. O pagamento será condicionado à efetiva execução e aceite dos serviços, sendo vedada a remuneração por mera disponibilidade de equipe, permanência de profissionais, decurso de tempo ou atividade não demonstrada.

4.11. FATORES DE COMPLEXIDADE

4.11.1. Os serviços serão classificados nos seguintes níveis de complexidade:

Complexidade	Fator	Caracterização
Simplex	1	Serviço de baixa complexidade, escopo delimitado, execução padronizada, baixo risco operacional e sem impacto relevante em integrações, regras críticas ou estrutura da base de dados.
Média	2	Serviço que exige análise técnica mais detida, intervenção em funcionalidades ou bases de dados com impacto moderado, validação com área usuária ou tratamento de inconsistências com maior volume ou complexidade.
Complexa	3	Serviço de maior criticidade, com múltiplos componentes, impacto em regras de negócio relevantes, integração com outros sistemas, risco operacional elevado, tratamento sensível de dados ou validação técnica e funcional aprofundada.

4.11.2. A complexidade atribuída deverá ser justificada na Ordem de Serviço e poderá ser revista pela fiscalização antes do aceite, caso se constate inadequação do enquadramento.

4.12. RELATÓRIOS DE EXECUÇÃO

4.12.1. A contratada deverá apresentar relatórios mensais contendo, entre outras informações relativas às atividades realizadas no período:

4.12.1.1. demandas recebidas;

4.12.1.2. demandas em execução;

4.12.1.3. demandas concluídas;

- 4.12.1.4. demandas pendentes;
- 4.12.1.5. consumo de USTs por demanda;
- 4.12.1.6. classificação de complexidade;
- 4.12.1.7. prazos de atendimento;
- 4.12.1.8. incidentes críticos;
- 4.12.1.9. glosas ou rejeições;
- 4.12.1.10. evidências de execução;
- 4.12.1.11. riscos identificados;
- 4.12.1.12. recomendações técnicas.

4.13. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

4.13.1. A execução contratual deverá observar níveis mínimos de serviço compatíveis com a criticidade do sistema DIA, com a necessidade de continuidade operacional da dívida ativa e com o modelo de remuneração por UST.

4.13.2. Os níveis mínimos de serviço têm por finalidade estabelecer parâmetros objetivos de atendimento, acompanhamento, qualidade e tempestividade, permitindo à PGE/MS fiscalizar a execução contratual, avaliar o desempenho da contratada, aplicar glosas quando cabíveis e assegurar que os serviços sejam prestados em conformidade com a criticidade das demandas.

4.13.3. CLASSIFICAÇÃO DE CRITICIDADE DAS DEMANDAS

4.13.3.1. As demandas serão classificadas segundo sua criticidade:

4.13.3.1.1. *Crítica*: incidente que comprometa o funcionamento geral do sistema, impeça atividades essenciais da PCDA, gere indisponibilidade relevante, afete a integridade de dados ou produza risco imediato à continuidade operacional.

4.13.3.1.2. *Alta*: incidente ou inconsistência que impacte funcionalidade relevante, integração, cálculo, processamento ou rotina essencial, sem paralisação total do sistema.

4.13.3.1.3. *Média*: falha, ajuste ou demanda que afete operação específica, com alternativa temporária de contorno e impacto moderado.

4.13.3.1.4. *Baixa*: demanda ordinária, dúvida técnica, ajuste simples, melhoria restrita ou tratamento de inconsistência sem impacto imediato na continuidade operacional.

4.13.4. PRAZOS REFERENCIAIS

4.13.4.1. Os prazos máximos de resposta e solução deverão observar a criticidade, a complexidade e a natureza da demanda, podendo ser ajustados na Ordem de Serviço, desde que de forma justificada e previamente aceita pela fiscalização.

4.13.4.2. Como diretriz inicial, deverão ser observados os seguintes parâmetros:

Criticidade	Tempo máximo de resposta	Diretriz de solução ou plano de ação

Crítica	até 2 horas	solução, contorno ou plano de ação emergencial no mesmo dia, salvo justificativa técnica
Alta	até 4 horas	solução ou plano de ação em até 2 dias úteis
Média	até 1 dia útil	solução conforme OS e complexidade
Baixa	até 2 dias úteis	solução conforme OS e planejamento aprovado

4.13.4.3. Para demandas que não possam ser solucionadas dentro do prazo referencial em razão de sua complexidade, dependência de terceiros, necessidade de validação, indisponibilidade de informações ou risco técnico, a contratada deverá apresentar justificativa formal e plano de ação, sujeito à aprovação da fiscalização.

4.13.5. INDICADORES MÍNIMOS DE ACOMPANHAMENTO, CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO E REDUÇÃO DO VALOR DEVIDO

4.13.5.1. A avaliação da qualidade dos serviços será realizada por Ordem de Serviço e, quando aplicável, também no fechamento mensal da medição, considerando:

4.13.5.1.1. o cumprimento dos prazos de resposta, solução ou apresentação de plano de ação;

4.13.5.1.2. a conformidade da entrega com a Ordem de Serviço, o catálogo de serviços, a classificação de complexidade e os critérios de aceite;

4.13.5.1.3. a suficiência das evidências apresentadas;

4.13.5.1.4. a efetividade da solução entregue;

4.13.5.1.5. a ocorrência de reabertura por falha atribuível à contratada;

4.13.5.1.6. a regularidade dos registros, relatórios e documentação mínima;

4.13.5.1.7. a observância dos requisitos de segurança da informação, sigilo, rastreabilidade e proteção de dados pessoais;

4.13.5.1.8. a qualidade das atividades de higienização de dados, quando aplicável.

4.13.5.2. Para fins de aceitação dos serviços, a Ordem de Serviço poderá receber uma das seguintes classificações:

4.13.5.2.1. Aceita integralmente: quando a entrega atender aos critérios técnicos, documentais, funcionais, de prazo, segurança e evidência definidos neste Termo de Referência e na respectiva Ordem de Serviço;

4.13.5.2.2. Aceita parcialmente: quando a entrega for aproveitável pela Administração, mas apresentar inconformidade pontual, atraso, evidência incompleta, falha de documentação ou outro desvio que não impeça sua utilização, hipótese em que poderá haver glosa proporcional;

4.13.5.2.3. Rejeitada: quando a entrega não atender à finalidade da Ordem de Serviço, não comprovar execução suficiente, apresentar falha relevante, comprometer a segurança, integridade ou confiabilidade das informações, ou exigir refazimento substancial.

4.13.5.3. Serviços não executados, não comprovados, executados sem Ordem de Serviço ou executados fora do escopo contratual não serão aceitos nem medidos para pagamento, sem prejuízo da apuração de responsabilidade.

4.13.5.4. A aplicação de redução no valor devido possui natureza de glosa ou ajuste de remuneração ao nível de serviço efetivamente entregue, não se confundindo com sanção administrativa.

4.13.5.5. A fiscalização adotará, no mínimo, os seguintes indicadores, métricas, níveis mínimos de aceitação e reduções aplicáveis:

Indicador	Forma de medição	Nível mínimo aceitável	Consequência no aceite/pagamento
Tempo de resposta	Tempo entre o registro formal da demanda e a primeira manifestação técnica útil da contratada	Atendimento dentro do prazo definido para a criticidade da demanda	Descumprimento injustificado: glosa de 1% a 5% do valor da Ordem de Serviço, conforme criticidade
Tempo de solução ou plano de ação	Tempo entre o registro da demanda ou emissão da OS e a entrega da solução, contorno técnico ou plano de ação aprovado	Atendimento dentro do prazo pactuado na OS ou no nível mínimo de serviço aplicável	Atraso injustificado: glosa progressiva conforme percentual de atraso e criticidade
Conformidade da entrega	Comparação entre a entrega realizada, a OS, o catálogo, os critérios de aceite e o escopo contratual	Entrega aderente à demanda autorizada, ao catálogo e ao objeto contratado	Inconformidade leve: aceite parcial com glosa; inconformidade relevante: rejeição ou refazimento

Suficiência das evidências	Verificação de relatórios, registros, logs autorizados, prints permitidos, scripts, consultas, testes, validações e demais documentos exigidos	Evidências suficientes para comprovar execução, resultado e rastreabilidade	Evidência insuficiente: suspensão do aceite; se não sanada, glosa de até 5% da OS ou rejeição
Efetividade da solução	Verificação de que a falha, incidente, inconsistência ou demanda foi efetivamente resolvida ou encaminhada conforme aprovado	Solução funcional, validada e sem falha atribuível à contratada	Solução inefetiva: rejeição, refazimento sem ônus ou aceite parcial com glosa
Reabertura por falha da contratada	Número de reaberturas da mesma demanda após aceite, quando atribuíveis à execução inadequada	Ausência de reabertura por falha da contratada	Primeira reabertura: glosa de 10% da OS; segunda: 20%; terceira ou reincidência grave: 30% e apuração de responsabilidade
Qualidade da higienização de dados	Verificação dos critérios utilizados, registros afetados, evidências, validação, rastreabilidade e impacto na base	Higienização autorizada, rastreável, validada e sem impacto indevido	Falha leve: correção/complementação; falha relevante: rejeição ou glosa de até 30% da OS; falha grave: apuração de responsabilidade
Documentação mínima	Verificação de relatório técnico, registro da intervenção, descrição da causa,	Documentação suficiente para fiscalização, auditoria e	Ausência ou insuficiência: suspensão do aceite; se não sanada, glosa de até 5% da OS

	providência adotada, resultado e recomendações	continuidade do serviço	
Segurança da informação e LGPD	Verificação do uso de credenciais, controle de acesso, sigilo, rastreabilidade e tratamento adequado dos dados	Observância integral das regras de segurança, confidencialidade e proteção de dados	Desconformidade: rejeição da entrega, glosa, suspensão de acesso e apuração de responsabilidade
Relatório mensal de execução (Anexo X)	Entrega do relatório mensal com OSs concluídas, USTs, evidências, glosas, pendências, riscos e recomendações	Entrega completa e tempestiva no prazo definido	Atraso injustificado: glosa de 1% do valor mensal medido por dia útil, limitada a 10%

4.13.5.6. Para fins de avaliação da conformidade da entrega, a fiscalização poderá adotar a seguinte escala objetiva:

Resultado da avaliação	Critério	Tratamento
Conforme	Atende integralmente à OS, aos critérios de aceite e às evidências exigidas	Aceite integral e medição da totalidade das USTs aceitas
Parcialmente conforme	Atende à finalidade principal da OS, mas contém falha pontual, evidência incompleta, atraso ou inconformidade sanável	Aceite parcial, complementação, correção ou glosa proporcional
Não conforme	Não atende à finalidade da OS, não comprova execução suficiente, contém falha relevante ou compromete segurança, integridade ou confiabilidade	Rejeição da entrega, refazimento sem ônus e não pagamento até saneamento

Crítica	Envolve violação de segurança, alteração indevida de dados, execução fora do escopo, ausência de autorização ou risco relevante à Administração	Rejeição, glosa, suspensão de acesso e apuração de responsabilidade
---------	---	---

4.13.5.7. A glosa por atraso na solução, correção, contorno técnico ou plano de ação aprovado será calculada sobre o valor da Ordem de Serviço correspondente, observada a seguinte gradação:

Atraso em relação ao prazo pactuado	Demanda crítica	Demanda alta	Demanda média	Demanda baixa
Até 25% do prazo	5% do valor da OS	4% do valor da OS	3% do valor da OS	2% do valor da OS
Acima de 25% até 50% do prazo	10% do valor da OS	8% do valor da OS	6% do valor da OS	4% do valor da OS
Acima de 50% até 100% do prazo	15% do valor da OS	12% do valor da OS	9% do valor da OS	6% do valor da OS
Acima de 100% do prazo	20% do valor da OS	16% do valor da OS	12% do valor da OS	8% do valor da OS

4.13.5.8. A glosa por descumprimento do tempo máximo de resposta será calculada sobre o valor da Ordem de Serviço correspondente, observada a seguinte gradação:

Criticidade da demanda	Glosa aplicável
Crítica	5% do valor da OS
Alta	3% do valor da OS
Média	2% do valor da OS

Baixa	1% do valor da OS
-------	-------------------

4.13.5.9. A glosa por insuficiência de evidências, documentação incompleta ou relatório técnico inadequado será aplicada somente quando a contratada, após notificada pela fiscalização, não complementar as informações no prazo fixado, observados os seguintes limites:

Situação	Tratamento
Evidência ou documentação complementar entregue no prazo	Sem glosa, salvo se houver outro descumprimento
Evidência parcialmente insuficiente, mas que permite validar a entrega	Glosa de até 5% do valor da OS
Evidência insuficiente que impede validar execução, resultado ou rastreabilidade	Rejeição da entrega e não pagamento até saneamento
Ausência reiterada de evidências ou documentação	Glosa, rejeição e apuração de responsabilidade

4.13.5.10. Nas atividades de higienização de dados, além dos critérios gerais de aceite, a fiscalização deverá verificar, no mínimo:

- 4.13.5.10.1.** autorização prévia da demanda;
- 4.13.5.10.2.** delimitação do universo de registros analisados;
- 4.13.5.10.3.** critérios técnicos utilizados;
- 4.13.5.10.4.** quantidade de registros afetados;
- 4.13.5.10.5.** procedimento de saneamento aplicado;
- 4.13.5.10.6.** evidências de validação;
- 4.13.5.10.7.** preservação da rastreabilidade;
- 4.13.5.10.8.** ausência de impacto indevido na integridade da base;
- 4.13.5.10.9.** relatório técnico conclusivo.

4.13.5.11. A atividade de higienização de dados somente será aceita integralmente quando demonstrada a conformidade dos critérios utilizados, a rastreabilidade da intervenção, a validação dos resultados e a ausência de impacto indevido na base de dados.

4.13.5.12. Quando, em razão da complexidade técnica, não for possível concluir a solução no prazo originalmente previsto, a contratada deverá apresentar, antes do vencimento do prazo, justificativa técnica e plano de ação contendo causa provável, providências propostas, riscos, prazo estimado e eventual medida de contorno.

4.13.5.12.1. A aceitação formal do plano de ação pela fiscalização afasta a caracterização de atraso injustificado quanto ao prazo original, passando a prevalecer o novo prazo aprovado.

4.13.6. APLICAÇÃO DA GLOSA

4.13.6.1. Para fins de aplicação da glosa, considera-se:

4.13.6.1.1. Valor da Ordem de Serviço — VOS: resultado da multiplicação entre a quantidade de USTs aceitas na respectiva Ordem de Serviço e o valor unitário da UST contratado.

4.13.6.1.2. Valor mensal medido — VMM: somatório dos valores das Ordens de Serviço executadas e aceitas no respectivo período de medição.

4.13.6.2. A glosa incidirá, como regra, sobre o valor da Ordem de Serviço afetada pelo descumprimento. Somente nas hipóteses em que a inconformidade afetar obrigação mensal ou relatório periódico, a glosa poderá incidir sobre o valor mensal medido.

4.13.6.3. Serviços não executados, não comprovados ou não aceitos pela Administração não serão objeto de glosa, mas de não medição, rejeição ou refazimento, conforme o caso.

4.13.6.4. A aplicação de glosa observará o seguinte procedimento:

4.13.6.4.1. identificação objetiva do descumprimento pela fiscalização;

4.13.6.4.2. indicação da Ordem de Serviço afetada, do nível de serviço descumprido, do prazo aplicável, do prazo efetivamente observado e do percentual de glosa correspondente;

4.13.6.4.3. comunicação à contratada no relatório de medição ou em notificação específica;

4.13.6.4.4. concessão de prazo para manifestação, justificativa ou apresentação de evidências complementares;

4.13.6.4.5. análise da justificativa pela fiscalização e pelo gestor do contrato;

4.13.6.4.6. decisão quanto à aplicação, afastamento ou revisão da glosa;

4.13.6.4.7. registro da glosa na medição do período.

4.13.6.5. A aplicação de glosa não impede a Administração de rejeitar entregas, exigir refazimento, reter pagamento de serviços não aceitos ou instaurar procedimento sancionatório quando a conduta configurar inexecução contratual, violação de obrigação relevante, reincidência grave ou dano à Administração.

4.14. RECEBIMENTO DO OBJETO

4.14.1. O recebimento dos serviços observará as Ordens de Serviço emitidas, os critérios de aceite, os níveis mínimos de serviço, o catálogo de serviços, a classificação de complexidade, as evidências de execução apresentadas pela contratada e as demais condições estabelecidas neste Termo de Referência.

4.14.2. Para fins de medição e pagamento mensal, somente serão consideradas as Ordens de Serviço concluídas, comprovadas, recebidas e aceitas pela Administração no respectivo período de apuração, observado o disposto no item relativo aos critérios de medição e pagamento.

4.14.3. RECEBIMENTO PROVISÓRIO

4.14.3.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, de forma detalhada (**Anexo XI**), no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, pelo responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência, na proposta e na Ordem de Serviço.

4.14.3.1.1. Para os fins do disposto no subitem 4.14.3.1, o termo detalhado corresponde a documento minucioso, que descreve total e detalhadamente o objeto recebido, devendo ser acompanhado do atesto no documento fiscal, em campo próprio do sistema ou em documento equivalente, conforme art. 19 do Decreto Estadual n.º 15.938, de 26 de maio de 2022.

4.14.3.2. O recebimento provisório poderá considerar, conforme a natureza da demanda:

- 4.14.3.2.1.** a existência de Ordem de Serviço ou demanda formal equivalente;
 - 4.14.3.2.2.** a compatibilidade entre a demanda autorizada e o serviço executado;
 - 4.14.3.2.3.** o enquadramento do serviço no catálogo aplicável;
 - 4.14.3.2.4.** a classificação de complexidade atribuída;
 - 4.14.3.2.5.** as evidências técnicas apresentadas pela contratada;
 - 4.14.3.2.6.** o cumprimento dos prazos e níveis mínimos de serviço;
 - 4.14.3.2.7.** a documentação mínima da intervenção realizada;
 - 4.14.3.2.8.** a existência de relatório técnico, quando exigível;
 - 4.14.3.2.9.** a ausência de inconformidade evidente que impeça a validação da entrega.
- 4.14.3.3.** O recebimento provisório não implica aceite definitivo do serviço, nem autoriza o pagamento quando ainda pendente a validação técnica, funcional, documental ou quantitativa exigida para a respectiva Ordem de Serviço.

4.14.4. REJEIÇÃO, CORREÇÃO, COMPLEMENTAÇÃO OU REFAZIMENTO

4.14.4.1. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência, na proposta, na Ordem de Serviço, no catálogo de serviços, nos níveis mínimos de serviço ou nos critérios de aceite, devendo ser corrigidos, complementados, reparados ou refeitos no prazo fixado pela fiscalização, às custas da contratada, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

4.14.4.1.1. O prazo para correção, complementação, reparo ou refazimento será definido pela fiscalização de acordo com a natureza da inconformidade, a criticidade da

demanda, o impacto sobre a continuidade operacional do sistema DIA, a complexidade da correção e os níveis mínimos de serviço aplicáveis.

4.14.4.1.2. Na hipótese de irregularidade não sanada pela contratada, incluindo o caso de serviço não prestado, serviço prestado parcialmente, serviço prestado sem evidências suficientes ou serviço executado em desconformidade com a Ordem de Serviço, o fiscal do contrato reduzirá a termo os fatos ocorridos e encaminhará ao gestor do contrato para os procedimentos inerentes à apuração dos fatos e à aplicação das penalidades cabíveis, sendo o valor respectivo descontado da importância mensal devida à contratada, quando aplicável.

4.14.5. RECEBIMENTO DEFINITIVO

4.14.5.1. Os serviços serão recebidos definitivamente por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório, mediante preenchimento de termo detalhado (**Anexo XII**) que comprove o atendimento das exigências contratuais.

4.14.5.1.1. 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.

4.14.5.2. Para o recebimento definitivo, poderão ser verificados, conforme a natureza da demanda:

4.14.5.2.1. se a falha, erro, anomalia ou inconsistência foi efetivamente corrigida;

4.14.5.2.2. se o suporte técnico foi prestado de forma adequada e registrado nos canais formais;

4.14.5.2.3. se a higienização de dados observou os critérios autorizados, a rastreabilidade, a integridade da base e as evidências exigidas;

4.14.5.2.4. se os testes técnicos ou funcionais mínimos foram realizados;

4.14.5.2.5. se as evidências apresentadas são suficientes para comprovar a execução;

4.14.5.2.6. se os prazos e níveis mínimos de serviço foram observados;

4.14.5.2.7. se a documentação técnica mínima foi apresentada;

4.14.5.2.8. se a entrega atende à finalidade da Ordem de Serviço;

4.14.5.2.9. se há pendências, ressalvas, glosas ou necessidade de complementação.

4.14.5.3. O recebimento definitivo poderá resultar em:

4.14.5.3.1. aceite integral da Ordem de Serviço;

4.14.5.3.2. aceite parcial, com glosa da parcela não executada, executada em desconformidade ou insuficientemente comprovada;

4.14.5.3.3. rejeição da entrega, com determinação de correção, complementação ou refazimento;

4.14.5.3.4. indicação de providências complementares;

4.14.5.3.5. encaminhamento ao gestor do contrato para adoção das medidas administrativas cabíveis.

4.14.6. CONTROVÉRSIA SOBRE A EXECUÇÃO

4.14.6.1. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto quanto à dimensão, qualidade, quantidade, classificação de complexidade, consumo de USTs, evidências apresentadas ou valor devido, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei Federal n.º 14.133, de 2021, comunicando-se à contratada para emissão de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

4.14.6.1.1. A parcela controvertida permanecerá pendente de pagamento até a conclusão da análise pela fiscalização e pelo gestor do contrato, sem prejuízo da possibilidade de correção, complementação, glosa, rejeição ou refazimento, conforme o caso.

4.14.7. RESPONSABILIDADE APÓS O RECEBIMENTO

4.14.7.1. 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, bem como não excluirá a responsabilidade pela garantia dos serviços executados por vícios ou disparidades em relação às especificações estabelecidas, verificadas posteriormente.

4.15. GARANTIA DOS SERVIÇOS

4.15.1. Independentemente de aceitação, a contratada garantirá a qualidade, a segurança, a correção e a adequação técnica dos serviços executados, pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, correspondente à garantia legal aplicável, contado a partir do primeiro dia útil subsequente ao recebimento definitivo da respectiva Ordem de Serviço.

4.15.2. Durante o prazo de garantia, a contratada deverá corrigir, complementar, reparar ou refazer, sem ônus adicional para a Administração e sem consumo adicional de USTs, os serviços que apresentarem vícios, erros, falhas, inconsistências, inconformidades, defeitos de execução, documentação insuficiente, correção inadequada, falha de higienização, impacto indevido sobre a base de dados ou desconformidade com as especificações estabelecidas neste Termo de Referência, na Ordem de Serviço ou nos critérios de aceite.

5. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE E DA CONTRATADA (art. 6º, inciso XXIII, alínea “e” da Lei n. 14.133/2021)

5.1. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

5.1.1. São obrigações do Contratante:

- 5.1.2.** Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com o instrumento convocatório, o contrato, este Termo de Referência e seus anexos;
- 5.1.3.** Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- 5.1.4.** Notificar a Contratada, por escrito, sobre vícios, defeitos, incorreções, falhas, inconsistências ou desconformidades verificadas no objeto, para que seja por ela substituído, reparado, corrigido, complementado ou refeito, no total ou em parte, às suas expensas;
- 5.1.5.** Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pela Contratada, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços, que não deverá ser interrompida, ressalvados os casos de força maior devidamente justificados e aceitos pelo Contratante;
- 5.1.6.** Comunicar a Contratada para emissão de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto quanto à dimensão, qualidade, quantidade, medição, aceite ou valor devido, conforme o art. 143 da Lei Federal n.º 14.133/2021;
- 5.1.7.** Efetuar o pagamento à Contratada do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos neste Termo de Referência;
- 5.1.8.** Aplicar à Contratada as sanções previstas na lei, no instrumento convocatório e no contrato;
- 5.1.9.** Cientificar o órgão de representação judicial para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pela Contratada;
- 5.1.10.** Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;
- 5.1.11.** Responder eventuais pedidos de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro formulados pela Contratada no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contado do recebimento da documentação completa necessária à análise do pedido, ressalvada a necessidade de diligências complementares devidamente justificadas;
- 5.1.12.** Notificar os emitentes das garantias, se houverem, quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais, nos termos do art. 137, § 4º, da Lei Federal n.º 14.133/2021;
- 5.1.13.** A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por

qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos, representantes ou subordinados.

5.1.14. Sem prejuízo das obrigações gerais previstas nos subitens anteriores, considerando as particularidades da contratação dos serviços de manutenção, sustentação operacional, suporte técnico especializado e higienização de dados do Sistema de Dívida Ativa — DIA, caberá ainda ao Contratante:

5.1.14.1. emitir, por intermédio dos responsáveis designados, a Ordem de Início dos Serviços, as Ordens de Serviço e os demais instrumentos formais necessários à execução das demandas;

5.1.14.2. priorizar as demandas a serem executadas, indicando, quando cabível, sua criticidade, urgência e relevância operacional, especialmente quando envolverem incidentes críticos, riscos à continuidade do sistema, inconsistências relevantes ou impactos na gestão da dívida ativa;

5.1.14.3. disponibilizar à Contratada, quando necessário e de forma controlada, as informações, orientações, acessos, ambientes, bases, perfis, credenciais e demais elementos indispensáveis à execução dos serviços, observadas as regras de segurança da informação, confidencialidade, rastreabilidade, segregação de funções e proteção de dados pessoais;

5.1.14.4. fornecer as informações técnicas e negociais necessárias à compreensão das demandas, inclusive quanto às regras de negócio, fluxos operacionais, rotinas de cobrança, critérios de cálculo, integrações existentes, requisitos de validação e demais elementos indispensáveis à adequada execução das Ordens de Serviço;

5.1.14.5. validar tecnicamente, por meio da fiscalização contratual ou das unidades usuárias competentes, as entregas realizadas pela Contratada, inclusive correções, ajustes, atendimentos, relatórios, higienizações e demais serviços executados;

5.1.14.6. rejeitar, total ou parcialmente, os serviços executados em desacordo com este Termo de Referência, com o contrato, com a Ordem de Serviço, com o catálogo aplicável, com os níveis mínimos de serviço, com os requisitos de segurança da informação ou com os critérios de aceite definidos;

5.1.14.7. aplicar glosas, rejeições, retenções, refazimentos e demais medidas de ajuste da remuneração quando os serviços não atenderem aos critérios estabelecidos neste Termo de Referência, observados o contraditório e a ampla defesa, quando cabíveis;

5.1.14.8. manter registros formais das comunicações relevantes, decisões, aceites, rejeições, glosas, ocorrências, reuniões, notificações e demais atos relacionados à gestão e fiscalização contratual;

5.1.14.9. zelar para que os acessos concedidos à Contratada sejam compatíveis com a necessidade de execução dos serviços, observando os princípios do menor privilégio,

da rastreabilidade, da individualização de credenciais e da revogação tempestiva dos acessos quando cessada a necessidade;

5.1.14.10. comunicar à Contratada, com a antecedência possível, alterações de ambiente, indisponibilidades programadas, mudanças de rotina, janelas de manutenção, restrições de acesso ou outras circunstâncias que possam impactar a execução dos serviços;

5.1.14.11. adotar, no âmbito de sua competência, providências necessárias à apuração, mitigação e comunicação de incidentes de segurança da informação ou proteção de dados pessoais que envolvam o sistema DIA ou a execução contratual;

5.1.14.12. prestar as orientações necessárias para a execução do plano de transição, encerramento contratual, repasse de conhecimento, devolução ou eliminação de informações, revogação de acessos e preservação da continuidade operacional do sistema.

5.2. Com relação à obrigação delineada no subitem 5.1.10 deste termo de referência, a Administração terá o prazo de (30) dias, a contar da data do protocolo do requerimento, para decidir todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução dos contratos regidos pela Lei nº 14.133, de 2021, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

5.3. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.3.1. A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes neste Termo de Referência e em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos, custos e despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas.

5.3.2. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

5.3.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir, substituir, complementar ou refazer, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos, incorreções, falhas ou desconformidades resultantes da execução;

5.3.4. Responsabilizar-se por todo e qualquer dano causado à Administração ou a terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

5.3.5. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou por autoridade superior, nos termos do art. 137, inciso II, da Lei Federal n.º 14.133/2021, e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

5.3.6. Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato e manter comunicação com representante da Administração para a gestão do contrato;

5.3.7. Manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

5.3.8. Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante e não poderá onerar o objeto do contrato;

5.3.9. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as demais reservas de cargos previstas na legislação, nos termos do art. 116 da Lei Federal n.º 14.133/2021;

5.3.9.1. não permitir a utilização de qualquer trabalho de menor de 16 (dezesesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 (quatorze) anos, nem permitir a utilização do trabalho de menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

5.3.9.2. alocar os profissionais necessários ao perfeito cumprimento das exigências deste Termo de Referência, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e demais recursos necessários, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e à legislação de regência;

5.3.9.3. promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;

5.3.9.4. conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos e mantendo, quando houver atuação presencial, o local dos serviços nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

5.3.10. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas, bens, informações, sistemas, bases de dados ou interesses da Administração;

5.3.11. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

5.3.12. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para atendimento do objeto da contratação exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;

5.3.13. Cumprir, além dos postulados legais vigentes no âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;

5.3.14. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021.

5.3.15. Sem prejuízo das obrigações gerais previstas nos subitens anteriores, considerando as particularidades da contratação dos serviços de manutenção, sustentação operacional, suporte técnico especializado e higienização de dados do Sistema de Dívida Ativa — DIA, caberá ainda à Contratada:

5.3.15.1. executar os serviços conforme as condições, prazos, níveis mínimos de serviço, critérios de aceite, Ordens de Serviço, catálogo de serviços, critérios de complexidade, requisitos de segurança da informação e demais exigências estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos;

5.3.15.2. executar os serviços somente mediante demanda formal, Ordem de Serviço ou autorização específica do Contratante, ressalvadas situações emergenciais expressamente admitidas neste Termo de Referência, que deverão ser registradas e formalizadas posteriormente;

5.3.15.3. indicar formalmente preposto ou responsável técnico para interlocução com a PGE/MS, com poderes para receber comunicações, prestar esclarecimentos, encaminhar providências, participar de reuniões e acompanhar a execução das demandas;

5.3.15.4. manter equipe técnica compatível com a natureza, complexidade, criticidade e volume das demandas, assegurando capacidade para atendimento das atividades de manutenção, sustentação operacional, suporte técnico especializado, banco de dados, tratamento de dados, higienização e segurança da informação;

5.3.15.5. disponibilizar, às suas expensas, todos os materiais, equipamentos, ferramentas, softwares de apoio, recursos tecnológicos, meios de comunicação, conexão à internet, licenças próprias, profissionais e demais insumos necessários à execução dos serviços, salvo acessos, ambientes, credenciais ou ferramentas institucionais que, por sua natureza, devam ser fornecidos ou autorizados pelo Contratante;

5.3.15.6. apresentar relatórios, registros, documentos, evidências técnicas, informações e esclarecimentos necessários à comprovação da execução dos serviços, à fiscalização contratual, à medição das USTs, ao recebimento do objeto e à apuração de eventuais inconformidades;

5.3.15.7. observar integralmente a Lei Federal n.º 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, as normas de segurança da informação aplicáveis, as políticas da PGE/MS e as diretrizes da SETDIG/SEGOV/MS, especialmente quanto ao

controle de acesso, confidencialidade, rastreabilidade, integridade, disponibilidade e proteção dos dados tratados;

5.3.15.8. assegurar que seus profissionais utilizem apenas acessos, credenciais, ambientes, ferramentas e meios autorizados pela Administração, vedado o compartilhamento de credenciais, a extração não autorizada de dados, o uso de repositórios externos não homologados ou qualquer prática que comprometa a segurança da informação;

5.3.15.9. manter documentação mínima e atualizada das intervenções realizadas, especialmente quando envolver correções relevantes, higienização de dados, scripts, rotinas, parametrizações, diagnósticos, procedimentos técnicos ou recomendações necessárias à continuidade do serviço;

5.3.15.10. preservar e entregar à Administração, quando solicitado ou ao final da contratação, os artefatos produzidos durante a execução, inclusive relatórios, registros, evidências, scripts autorizados, consultas, documentos técnicos e demais produtos vinculados ao objeto contratual;

5.3.15.11. executar, ao final da contratação ou quando solicitado, as atividades necessárias à transição contratual, ao repasse de conhecimento, à apresentação de pendências, riscos, histórico de demandas, situação da base de dados e demais informações necessárias à continuidade operacional do sistema DIA;

5.3.15.12. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração.

5.4. Com relação à obrigação delineada no subitem 5.3.9 deste Termo de Referência, a comprovação deverá se dar no prazo fixado pelo fiscal do contrato, hipótese em que deverá indicar os empregados que preencheram as referidas vagas ([art. 116, parágrafo único, da Lei n.º 14.133, de 2021](#)).

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO (art. 6º, inciso XXIII, alínea “f” da Lei n. 14.133/2021)

6.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) gestor(es) e fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, designados pela autoridade competente da PGE/MS, observado o disposto no art. 117 da Lei Federal n.º 14.133, de 2021, e o respectivo regulamento pelo Decreto Estadual n.º 15.938, de 2022.

6.2. Compete ao gestor do contrato o exercício das atribuições descritas no art. 15 do Decreto Estadual n.º 15.938, de 2022.

6.3. Compete ao fiscal do contrato o exercício das atribuições descritas no art. 16 do Decreto Estadual n.º 15.938, de 2022.

6.4. Os responsáveis pela gestão e fiscalização do contrato serão designados nos termos dos arts. 6º, 7º e 8º do Decreto Estadual n.º 15.938, de 2022.

6.5. Além do disposto acima, a fiscalização contratual deverá observar, quando aplicável às particularidades dos serviços de manutenção, sustentação operacional, suporte técnico especializado e higienização de dados do Sistema de Dívida Ativa — DIA, as seguintes rotinas mínimas:

6.5.1. acompanhar a emissão, execução, conclusão, aceite, rejeição, glosa e encerramento das Ordens de Serviço;

6.5.2. conferir o enquadramento das atividades no catálogo de serviços, a classificação de complexidade atribuída, o quantitativo de USTs medido e a compatibilidade entre a demanda autorizada, o serviço executado e as evidências apresentadas;

6.5.3. acompanhar o cumprimento dos níveis mínimos de serviço, inclusive quanto aos prazos de resposta, atendimento, apresentação de plano de ação, solução, correção, complementação ou refazimento;

6.5.4. registrar e avaliar ocorrências de atraso, descumprimento de níveis mínimos de serviço, reabertura de demandas, insuficiência de evidências, inconformidades técnicas, falhas recorrentes e demais situações que possam ensejar glosa, rejeição, refazimento ou apuração de responsabilidade;

6.5.5. validar, quando cabível, as atividades de higienização de dados, observando a autorização prévia, os critérios utilizados, os registros afetados, as evidências apresentadas, os resultados obtidos, a rastreabilidade das intervenções e os impactos sobre a integridade da base de dados;

6.5.6. acompanhar as obrigações relacionadas à segurança da informação, sigilo, controle de acesso, individualização de credenciais, rastreabilidade das intervenções e proteção de dados pessoais;

6.5.7. verificar se os serviços foram executados diretamente pela contratada, observada a vedação de subcontratação prevista neste Termo de Referência;

6.5.8. analisar os relatórios mensais de execução, os relatórios de medição, os relatórios de higienização de dados, os registros de chamados, os termos de aceite e demais documentos necessários ao acompanhamento contratual;

6.5.9. acompanhar o consumo mensal e acumulado de USTs, observando o quantitativo estimado, o saldo contratual, o histórico de demandas, a criticidade dos serviços e a necessidade de adoção de providências de gestão;

6.5.10. comunicar ao gestor do contrato as ocorrências que ultrapassem a rotina ordinária de fiscalização, especialmente aquelas relacionadas a incidentes críticos, risco à continuidade operacional do sistema DIA, violação de segurança da informação, tratamento inadequado de dados, descumprimento reiterado de níveis de serviço,

necessidade de aplicação de sanção, execução da garantia contratual ou extinção contratual;

6.5.11. realizar reuniões de acompanhamento sempre que a criticidade das demandas, o volume de chamados, os riscos identificados, a necessidade de alinhamento técnico ou a proximidade de marcos relevantes da contratação recomendarem.

6.6. As comunicações entre a PGE/MS e a contratada deverão ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.7. A PGE/MS poderá convocar representante da contratada para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO, PAGAMENTO E REAJUSTE (art. 6º, inciso XXIII, alínea “g” da Lei n. 14.133/2021)

7.1. CRITÉRIO GERAL DE MEDIÇÃO

7.1.1. A medição dos serviços será realizada mensalmente, com base nas Ordens de Serviço concluídas, comprovadas, recebidas e aceitas pelo Contratante no respectivo período de apuração, observados o catálogo de serviços, a classificação de complexidade, os quantitativos de USTs autorizados, os níveis mínimos de serviço, os critérios de aceite e as eventuais glosas aplicáveis.

7.1.2. Para fins de medição, somente serão consideradas as USTs correspondentes a serviços:

7.1.2.1. previamente demandados por Ordem de Serviço ou instrumento formal equivalente;

7.1.2.2. compatíveis com o objeto contratual e com o catálogo de serviços aplicável;

7.1.2.3. efetivamente executados pela contratada;

7.1.2.4. acompanhados das evidências técnicas exigidas;

7.1.2.5. recebidos e aceitos pela fiscalização contratual;

7.1.2.6. não rejeitados, não pendentes de complementação e não integralmente glosados.

7.1.3. Não haverá pagamento por mera disponibilidade de equipe, permanência de profissionais, horas trabalhadas, tempo à disposição, atividades não autorizadas, demandas não concluídas ou serviços executados sem aceite formal do Contratante.

7.2. PERÍODO MENSAL DE APURAÇÃO

7.2.1. O período de apuração será mensal e compreenderá as Ordens de Serviço concluídas e aceitas entre o dia 21 (vinte e um) do mês anterior e o dia 20 (vinte) do mês de referência do faturamento, ressalvado critério diverso definido pelo Contratante para adequação ao calendário administrativo, financeiro ou orçamentário.

7.2.2. Ao final de cada período de apuração mensal, a contratada deverá apresentar relatório de medição (**Anexo XIII**) contendo, no mínimo:

7.2.2.1. relação das Ordens de Serviço concluídas no mês;

7.2.2.2. descrição resumida dos serviços executados;

7.2.2.3. item do catálogo de serviços utilizado;

7.2.2.4. classificação de complexidade atribuída;

7.2.2.5. quantidade de USTs executadas e submetidas à medição;

7.2.2.6. evidências de execução e aceite;

7.2.2.7. indicação de demandas rejeitadas, parcialmente aceitas, pendentes, reabertas ou glosadas;

7.2.2.8. valor total medido no período;

7.2.2.9. eventuais ocorrências, riscos, pendências ou justificativas relevantes.

7.2.3. As Ordens de Serviço em andamento, pendentes de aceite, rejeitadas, incompletas ou aguardando complementação não integrarão a medição do mês, podendo ser consideradas em período posterior, desde que efetivamente concluídas e aceitas.

7.3. APURAÇÃO DO VALOR MENSAL DEVIDO

7.3.1. O valor mensal devido será apurado pela soma dos valores correspondentes às Ordens de Serviço aceitas no período de medição, deduzidas as glosas eventualmente aplicáveis.

7.3.2. Para cada Ordem de Serviço, o valor será calculado pela seguinte fórmula:

Valor da OS = Quantidade de USTs aceitas x Valor unitário da UST contratada

7.3.3. O valor mensal devido será calculado pela seguinte fórmula:

Valor mensal devido = Somatório dos valores das Ordens de Serviço aceitas no mês - Glosas aplicáveis

7.3.4. A quantidade anual de USTs indicada neste Termo de Referência possui natureza estimativa e limite máximo de referência, não gerando obrigação de consumo integral pelo Contratante.

7.4. PROCEDIMENTO DE MEDIÇÃO E ACEITE PARA FINS DE PAGAMENTO

7.4.1. A medição mensal observará, em regra, o seguinte procedimento:

7.4.1.1. apresentação, pela contratada, do relatório mensal de medição e das evidências de execução;

7.4.1.2. análise pela fiscalização quanto à conformidade das Ordens de Serviço, entregas, evidências, prazos, níveis mínimos de serviço, classificação de complexidade e quantitativo de USTs;

7.4.1.3. indicação, pela fiscalização, de aceite, rejeição, aceite parcial, necessidade de complementação ou aplicação de glosa;

7.4.1.4. comunicação à contratada do valor aceito para faturamento;

7.4.1.5. emissão da Nota Fiscal/Fatura pela contratada, limitada à parcela aceita e incontroversa;

7.4.1.6. liquidação e pagamento, observadas as condições contratuais e legais.

7.4.2. Caso haja controvérsia sobre a execução do objeto quanto à dimensão, qualidade, quantidade, classificação, medição ou valor devido, o Contratante comunicará a contratada para emissão de Nota Fiscal/Fatura quanto à parcela incontroversa, para fins de liquidação e pagamento, observando-se o art. 143 da Lei Federal n.º 14.133/2021.

7.5. PAGAMENTO

7.5.1. O pagamento, decorrente da execução do objeto do contrato, será efetuado mensalmente, mediante crédito em conta corrente indicada pela Contratada, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da liquidação.

7.5.2. O documento de cobrança da Contratada será mediante Nota Fiscal/Fatura, cujo crédito será realizado na conta corrente indicada pela Contratada.

7.5.3. Caso se constate erro ou irregularidade na Nota Fiscal/Fatura, o Contratante, a seu critério, poderá devolvê-la para as devidas correções ou aceitá-la com a glosa da parte que considerar indevida. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para o Contratante.

7.5.4. Na hipótese de devolução, a Nota Fiscal/Fatura será considerada como não apresentada, para fins de atendimento das condições contratuais.

7.5.5. O Contratante não pagará, sem que tenha autorização prévia e formal, qualquer compromisso que venha a ser cobrado diretamente por terceiros, sejam ou não instituições financeiras.

7.5.6. Os eventuais encargos financeiros, processuais e outros decorrentes da inobservância, pela Contratada, de prazo de pagamento de obrigação sob sua responsabilidade serão de sua exclusiva responsabilidade.

7.5.7. O Contratante efetuará retenção, na fonte, dos tributos e contribuições sobre todos os pagamentos devidos à Contratada, na forma da legislação aplicável.

7.5.8. A Contratada, durante toda a execução do contrato, deverá manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

7.5.8.1. Constatada a situação de irregularidade em quaisquer das certidões, a Contratada será notificada, por escrito, sem prejuízo do pagamento pelo objeto já executado e aceito, para, no prazo de 10 (dez) dias úteis, regularizar tal situação ou, no mesmo prazo, apresentar defesa em processo administrativo instaurado para esse fim específico.

7.5.8.2. O prazo para regularização ou encaminhamento de defesa de que trata o subitem 7.5.8.1 poderá ser prorrogado uma vez e por igual período, a critério do Contratante.

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

7.5.10. Persistindo a irregularidade, o Contratante, em decisão fundamentada, deverá aplicar a penalidade cabível nos autos do processo administrativo correspondente.

7.5.11. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os critérios estabelecidos no subitem 4.13 deste Termo de Referência para os níveis mínimos de serviço, compatíveis com a criticidade do sistema DIA, com a necessidade de continuidade operacional da dívida ativa e com o modelo de remuneração por UST.

7.5.12. Será efetuada glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

7.5.12.1. não produziu os resultados acordados no subitem 4.13 deste Termo de Referência, na Ordem de Serviço ou nos critérios de aceite aplicáveis;

7.5.12.2. deixou de executar as atividades contratadas ou não as executou com a qualidade mínima exigida neste Termo de Referência;

7.5.12.3. deixou de utilizar os materiais, ferramentas, recursos tecnológicos ou profissionais necessários à adequada execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.6. REAJUSTE

7.6.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irredutíveis pelo prazo de 1 (um) ano, contado da data do orçamento estimado da contratação.

7.6.2. Após o interregno de 1 (um) ano, os preços iniciais poderão ser reajustados mediante aplicação do **Índice de Custos de Tecnologia da Informação — ICTI**, calculado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada — IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.6.3. O reajuste incidirá sobre o valor unitário da UST vigente, observada a variação acumulada do ICTI no período correspondente, mediante a seguinte fórmula:

Valor reajustado da UST = Valor vigente da UST x Fator acumulado do ICTI no período

7.6.4. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste aplicado.

7.6.5. Caso haja atraso ou indisponibilidade temporária na divulgação do ICTI, a Administração poderá utilizar a última variação conhecida para fins de pagamento provisório, realizando-se a compensação da diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

7.6.6. Nas aferições finais, deverá ser utilizado obrigatoriamente o índice definitivo, compensando-se eventuais diferenças pagas a maior ou a menor.

7.6.7. Caso o ICTI venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

7.6.8. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

7.6.9. O reajuste será realizado por apostilamento.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR (art. 6º, inciso XXIII, alínea “h” da Lei n. 14.133/2021)

8.1. FORMA DE SELEÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO

8.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de licitação, na modalidade pregão, sob a forma eletrônica.

8.1.2. A licitação será realizada em único item.

8.1.3. O critério de julgamento adotado será o de menor preço do item, observadas as exigências contidas no edital e seus anexos quanto às especificações do objeto, aos requisitos de execução, aos critérios de habilitação e às demais condições da contratação.

8.1.4. Será adotado o modo de disputa aberto, no qual os licitantes apresentarão propostas e lances públicos e sucessivos, nos termos do art. 56 da Lei Federal n.º 14.133/2021 e do Decreto estadual n.º 16.118, de 3 de março de 2023.

8.1.5. O modo de disputa será o aberto, por ser compatível com o pregão eletrônico, com o critério de julgamento pelo menor preço e com a natureza objetiva da contratação. A disputa por lances públicos e sucessivos tende a ampliar a competitividade, conferir maior transparência ao certame e estimular a redução dos preços, sem prejuízo da

posterior verificação da exequibilidade da proposta e do atendimento integral às exigências do edital e deste Termo de Referência.

8.2. HABILITAÇÃO

8.2.1. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

8.2.2. Para fins de **HABILITAÇÃO JURÍDICA**, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

I - Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

II - 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>;

III - Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU 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;

IV - 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 n.º 77, de 18 de março de 2020.

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

VI - 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

8.2.2.1. No caso de ME e EPP que queira usufruir dos benefícios da Lei Complementar federal n. 123/2006 e da Lei Complementar estadual n.303/2022: certidão simplificada original da Junta Comercial da sede da licitante ou documento equivalente, além de declaração escrita, sob as penas da lei, de que cumpre os requisitos legais de qualificação da condição de microempresa ou de empresa de pequeno porte estando apta a usufruir dos benefícios previstos nos art. 42 à art. 49 da Lei Complementar nº 123/2006.

8.2.2.1.1. Havendo dúvidas sobre o enquadramento de licitante na condição de microempresa ou de empresa de pequeno porte, considerando os parâmetros

estabelecidos no art. 3º da Lei Complementar n. 123/2006, o pregoeiro poderá solicitar da licitante a apresentação dos documentos contábeis aptos a demonstrar a correção e a veracidade de declaração de seu enquadramento.

8.2.3. Para fins de **HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA** a licitante deverá comprovar os seguintes requisitos:

I - Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

II - Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo à sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objetivo contratual;

III - Prova de regularidade fiscal, nos seguintes termos:

a) certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), que comprove a regularidade fiscal referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados;

b) independentemente da sede ou domicílio do licitante, certidão emitida pela Secretaria da Fazenda do Estado de Mato Grosso do Sul (SEFAZ) ou pela Procuradoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul (PGE) que comprove a regularidade do licitante referente a todos os créditos tributários estaduais e à Dívida Ativa do Estado por elas administrados;

c) Certidão emitida pela Fazenda Municipal da sede ou domicílio do disputante que comprove a regularidade de débitos tributários referentes ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN;

IV - Prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

V - Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

8.2.3.1. As microempresas (ME), empresas de pequeno porte (EPP) ou equiparadas deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, social e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição.

8.2.3.1.1. Constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal, social e trabalhista, a ME/EPP/Equiparada será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da Administração Pública, quando requerido pela licitante, mediante apresentação de justificativa.

8.2.3.1.2. A não regularização fiscal, social e trabalhista no prazo previsto no subitem 8.2.3.1.1. implicará na decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 156 da Lei Federal n.º 14.133, de 2021, sendo facultado ao órgão responsável pelo processo licitatório convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

8.2.3.2. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

8.2.4. A licitante deverá encaminhar, para fins de **QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**, os seguintes documentos:

8.2.4.1. Para pessoa jurídica, certidão negativa de feitos sobre falência, expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

8.2.4.1.1. No caso de empresa em recuperação judicial ou extrajudicial, o licitante deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do art. 58, da Lei nº 11.101, de 09 de fevereiro de 2005, sob pena de inabilitação, devendo, ainda, comprovar todos os demais requisitos de habilitação.

8.2.5. Os critérios de **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA** a serem atendidos pela licitante serão os seguintes, conforme justificativas presentes no Estudo Técnico Preliminar:

8.2.5.1. A licitante deverá apresentar um ou mais atestados de capacidade técnica, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem a aptidão da licitante para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e prazos com o objeto licitado.

8.2.5.1.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

8.2.5.1.1.1. Os atestados, isoladamente ou em conjunto, deverão demonstrar experiência em cada uma das seguintes parcelas de maior relevância técnica do objeto: manutenção ou sustentação de sistema em produção; tratamento, saneamento, validação ou higienização de bases de dados; e suporte técnico especializado a sistemas corporativos ou sistemas de gestão pública com regras de negócio específicas.

8.2.5.1.1.2. Considerando a natureza contínua do objeto, os atestados deverão comprovar execução de serviços similares pelo período mínimo de 12 (doze) meses, contínuos ou não, admitida a soma de atestados, sem limitação quanto à época ou ao local de execução.

8.2.5.1.1.3. Não será exigida comprovação de execução anterior de serviço idêntico ao objeto, de atuação específica no sistema DIA, de experiência obrigatória em dívida ativa

ou de utilização prévia de remuneração por UST, sendo suficiente a comprovação de serviços similares, compatíveis em natureza, complexidade e criticidade.

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

8.2.5.1.3. A licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

8.2.5.2. A licitante deverá apresentar declaração de disponibilidade de equipe técnica compatível com o objeto (**Anexos IV e V**), composta por profissionais aptos a desempenhar atividades de coordenação técnica, análise de sistemas, manutenção de software, banco de dados, tratamento de dados, suporte técnico e segurança da informação, cuja comprovação nominal será exigida como condição para a assinatura do contrato.

8.2.5.2.1. A equipe mínima a ser disponibilizada deverá possuir capacidade técnica para atender, no mínimo, às seguintes funções, conforme justificativa apresentada no Estudo Técnico Preliminar:

8.2.5.2.2. Coordenação técnica ou preposto técnico: responsável pela interlocução direta com a fiscalização da PGE/MS, organização e priorização das demandas de sustentação, acompanhamento rigoroso dos níveis de serviço (SLAs), controle de qualidade das entregas e gestão proativa dos riscos técnicos do contrato.

8.2.5.2.3. Analista de sistemas ou analista de sustentação: responsável pelo diagnóstico de incidentes complexos, análise e refinamento das regras de negócio da dívida ativa, planejamento de estratégias de transição de dados, especificação técnica de ajustes adaptativos, homologação funcional das correções e manutenção da documentação técnica.

8.2.5.2.4. Profissional de desenvolvimento ou manutenção de software: responsável pela execução de manutenções corretivas e preventivas em linguagem .NET (C#), manutenção de APIs e Web Services de integração com sistemas externos (SEFAZ, TJMS, etc.), tratamento de falhas e apoio contínuo à estabilização da plataforma.

8.2.5.2.5. Profissional de banco de dados ou tratamento de dados: responsável pela execução do diagnóstico e higienização da base de dados histórica, correção de inconsistências, validação de cálculos tributários, extração, transformação e carga de dados, monitoramento de performance e garantia da integridade das bases.

8.2.5.2.6. Profissional com conhecimento em segurança da informação e proteção de dados: responsável por orientar e validar práticas de controle de acesso, sigilo,

rastreabilidade e criptografia, garantindo a conformidade integral com a LGPD e a preservação da confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.

8.2.5.2.7. Profissional de qualidade e testes (QA): responsável pela elaboração de planos de testes, execução de testes de regressão e validação técnica de todas as intervenções e higienizações realizadas, assegurando a estabilidade das funções e a precisão dos cálculos do sistema.

8.2.5.2.8. A comprovação do vínculo dos profissionais referidos no subitem 8.2.5.2 será realizada, dentre outros documentos, pela Carteira de Trabalho, pelo contrato de prestação de serviços ou, em se tratando de sócios, pelo ato constitutivo da empresa.

8.2.5.3. A licitante que realizar a visita técnica facultativa, prevista no item 3.3. deste Termo de Referência, deverá apresentar o “Certificado de Visita Técnica”, assinado pelo servidor responsável, conforme o modelo constante do **Anexo .II**

8.2.5.3.1. A licitante que optar pela não realização da visita técnica deverá apresentar declaração afirmando que tinha ciência da possibilidade de fazê-la, mas que, ciente dos riscos e consequências envolvidos, optou por formular a proposta sem realizar a visita técnica que lhe havia sido facultada, conforme o modelo constante do **Anexo III**.

9. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO (art. 6º, inciso XXIII, alínea “i” e art. 18, §1º, inciso VI, da Lei n. 14.133/2021 em atendimento ao art. 7º, §9º do Decreto Estadual n. 15.941/2022)

9.1. Caso a contratação utilize exclusivamente recursos estaduais, o procedimento para a pesquisa de preços observará o disposto no Decreto Estadual nº 15.940, de 2022; ao passo que se utilizando de recursos da União decorrentes de transferências voluntárias, será observado o disposto na IN SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021.

9.2. Depois de realizada a pesquisa de preços, fica a unidade administrativa competente AUTORIZADA a constar, como anexo do Edital, o valor previamente estimado da contratação.

9.3. A estimativa do valor da contratação está acompanhada com os preços unitários decompostos em planilha de custos e formação de preços.

10. PARTICIPAÇÃO DE MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE

10.1. As regras de tratamento diferenciado para as microempresas e empresas de pequeno porte previstas no art. 48 da LC n. 123/2006 não serão adotadas nesta licitação, pelas seguintes razões:

10.1.1. A contratação será estruturada em item único, em razão da natureza integrada e interdependente dos serviços de manutenção, sustentação operacional, suporte técnico especializado e higienização de dados do Sistema de Dívida Ativa — DIA, que incidem sobre o mesmo sistema, a mesma base de dados, o mesmo ambiente tecnológico e as mesmas regras de negócio.

10.1.2. No que diz respeito à licitação exclusiva para ME/EPP, esta não será adotada, uma vez que o valor estimado da contratação supera o limite previsto no art. 48, inciso I, da Lei Complementar Federal n.º 123/2006, hipótese em que a realização de certame exclusivo para ME/EPP deixa de constituir imposição legal. A contratação envolve serviços técnicos continuados para o sistema DIA, com quantitativo anual estimado de 60.000 USTs e valor global incompatível com o limite legal destinado às contratações de pequeno vulto.

10.1.3. Do mesmo modo, a reserva de cota para ME/EPP não se mostra tecnicamente viável, pois implicaria fracionamento artificial de serviços indivisíveis, com risco de sobreposição de responsabilidades, conflito de intervenções, perda de rastreabilidade, dificuldade de apuração de falhas e comprometimento da integridade, segurança e confiabilidade das informações do sistema DIA.

10.1.4. Inclusive, essa foi a razão para o não parcelamento do serviço, pois “a *segmentação do objeto comprometeria o desempenho global da solução, dificultaria a responsabilização dos resultados contratados e implicaria em maiores riscos operacionais*”, como pode ser observado no item 8 do Estudo Técnico Preliminar.

10.1.5. Diante dessas razões, afasta-se a adoção das regras específicas de tratamento diferenciado previstas no art. 48 da Lei Complementar Federal n.º 123/2006, com fundamento no art. 49, inciso III, da mesma Lei Complementar, por não se mostrarem vantajosas para a Administração e por representarem risco de prejuízo ao conjunto do objeto.

10.1.6. Permanecem assegurados às microempresas e empresas de pequeno porte todos os demais benefícios previstos na Lei Complementar Federal n.º 123/2006 que forem compatíveis com a contratação, especialmente a regularização fiscal e trabalhista posterior e o direito de preferência em caso de empate ficto, quando cabíveis.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (art. 6º, inciso XXIII, alínea “j” da Lei n. 14.133/2021)

11.1. As despesas decorrentes desta contratação correrão à conta do Programa de Trabalho n. 03.092.0043.6071.0001, Natureza da Despesa n. 33903606, Fonte nº. 0150000001.

11.2. A Contratante reserva-se o direito de, a seu critério, utilizar ou não a totalidade da reserva orçamentária prevista.

11.3. As despesas efetuadas no próximo exercício correrão à conta do respectivo orçamento, dentro da mesma programação financeira.

12. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. Depois de celebrado o contrato, a contratada será responsabilizada administrativamente pelas infrações descritas neste Termo de Referência.

12.1.1. A disciplina das infrações cometidas durante o procedimento licitatório deverá observar o disposto no item 11 do edital.

12.2. INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.2.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei Federal n.º 14.133/2021, a contratada que:

12.2.1.1. der causa à inexecução parcial do contrato;

12.2.1.2. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

12.2.1.3. der causa à inexecução total do contrato;

12.2.1.4. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

12.2.1.5. apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

12.2.1.6. praticar ato fraudulento na execução do contrato;

12.2.1.7. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

12.2.1.8. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei Federal n.º 12.846, de 1º de agosto de 2013;

12.2.1.9. entregar objeto com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou diminuam-lhe o valor ou, ainda, fora das especificações contratadas.

12.2.2. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à contratada as sanções previstas nos incisos I, II, III e IV do art. 156.

12.2.2.1. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa compensatória.

12.3. MULTA MORATÓRIA

12.3.1. Será aplicada multa moratória nas hipóteses de atraso injustificado na execução do contrato, na seguinte forma:

12.3.1.1. de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 20 (vinte) dias;

12.3.1.2. de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado, calculada sobre o valor anual do contrato, até o máximo de 10% (dez por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, complementação, renovação ou reposição da garantia contratual.

12.3.1.2.1. O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

12.4. MULTA COMPENSATÓRIA

12.4.1. A multa compensatória será aplicada nas hipóteses de descumprimento de obrigações contratuais ou decorrentes de atos praticados no procedimento licitatório, por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, sendo estabelecida em razão do grau de importância da obrigação desatendida, objetivando-se a compensação das eventuais perdas nas quais a Administração tenha incorrido, nos percentuais estabelecidos no Decreto nº 16.189, de 17 de maio de 2023:

Infração	Enquadramento para multa compensatória
12.2.1.1	20% sobre o valor da parcela do objeto não executada
12.2.1.2. 12.2.1.3 12.2.1.4 12.2.1.5. 12.2.1.6. 12.2.1.7. 12.2.1.8. 12.2.1.9.	De 20% a 30% sobre o valor contratado

12.4.2. Na hipótese do subitem 12.2.1.1, a sanção de multa compensatória poderá atingir o percentual de até 30% (trinta por cento) sobre o valor da parcela do objeto não executada, nas hipóteses de que trata o § 1º do art. 35 do Decreto Estadual n.º 16.189/2023.

12.4.3. As penalidades de multa moratória e multa compensatória não serão cumuladas.

12.4.4. A multa moratória poderá ser convertida em multa compensatória, observado o disposto no art. 162 da Lei Federal n.º 14.133/2021.

12.4.5. Quaisquer multas aplicadas deverão ser recolhidas junto ao órgão competente, no prazo de até 10 dias úteis, contados de sua publicação no Diário Oficial do Estado de Mato Grosso do Sul, podendo, ainda, ser descontadas de qualquer fatura, pagamento devido ou crédito existente em favor da contratada, a critério da PGE/MS.

12.4.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração à contratada, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou cobrada administrativa ou judicialmente.

12.5. IMPEDIMENTO DE LICITAR E CONTRATAR

12.5.1. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 12.2.2, 12.2.3 e 12.2.4, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta

com o Estado de Mato Grosso do Sul, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, obedecida a seguinte graduação definida no art. 4º do Decreto nº 16.189, de 17 de maio de 2023:

Infração	Prazo de impedimento
12.2.1.2.	Até 2 anos
12.2.1.3.	Até 3 anos
12.2.1.4.	Até 1 ano

12.6. DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE PARA LICITAR OU CONTRATAR

12.6.1. A sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 12.2.1.5, 12.2.1.6, 12.2.1.7 e 12.2.1.8, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, obedecida a seguinte graduação definida no art. 5º do Decreto nº 16.189, de 17 de maio de 2023:

Infração	Prazo da declaração de inidoneidade
12.2.1.5.	até 5 anos
12.2.1.6. 12.2.1.7. 12.2.1.8.	até 6 anos

12.6.2. Será aplicada a sanção de que trata o subitem 12.6.1 deste Termo de Referência nas infrações administrativas previstas nos itens 12.2.1.2, 12.2.1.3 e 12.2.1.4 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar.

12.7. APLICAÇÃO E CÔMPUTO DAS SANÇÕES

12.7.1. Os aspectos relacionados à aplicação da sanção, tais como dosimetria, cumulação, cometimento de mais de uma infração em uma mesma relação contratual e soma de diversas sanções aplicadas a uma mesma empresa e derivadas de licitações e contratos distintos, deverão observar o disposto nos arts. 34 a 38 do Decreto Estadual n.º 16.189/2023.

12.7.2. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

12.8. PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

12.8.1. O procedimento para aplicação das sanções seguirá o disposto no Capítulo III do Decreto Estadual n.º 16.189/2023.

13. DA COMPETÊNCIA PARA APROVAÇÃO DESTE TERMO DE REFERÊNCIA

13.1. Observa-se, nos termos dos §§ 1º e 2º do art. 13 do Decreto nº 15.941/2022, que o Termo de Referência será aprovado pela autoridade máxima do órgão demandante,

ou que este ato será objeto de delegação para agente público hierarquicamente subordinado, quando for conveniente em razão de circunstâncias de ordem técnica, mediante ato formal devidamente publicado na imprensa oficial.

13.2. No presente caso, o termo de referência será submetido à aprovação do Procurador-Geral do Estado, autoridade máxima do órgão, observado o que dispõe o Decreto 15.941/2022.

Campo Grande/MS, 06 de outubro de 2026.

José Wilson Ramos Costas Júnior

Procurador do Estado

Matrícula: 125416021

Ricardo Antônio Sampaio da Costa

Analista de Sistemas

Matrícula: 320998022

André Simões

Direção Gerencial Superior Especial e Assessoramento

Matrícula: 427036026¹

Aprovo o Termo de Referência COPGE/Nº 005-A/2026 e autorizo a Coordenadoria da PGE a dar prosseguimento ao processo para a contratação na forma do art. 13, §§ 1º e § 2º, do Decreto 15.941/2022.

Campo Grande/MS, 06 de outubro de 2026.

Márcio André Batista de Arruda
Procurador-Geral do Estado
Gestor do Fundo Especial da PGE

¹ A servidora Débora Mara Dias, integrante da equipe de planejamento, não assinou o documento em razão do seu afastamento por licença maternidade (entre 10/07/26 e 05/01/2027), conforme Resoluções “P” PGE/MS/N. 209 e 210, de 16 de julho de 2026, publicadas no DOE 12.225, de 17 de julho de 2026, p. 128.

LISTA DE ANEXOS E DOCUMENTOS

Anexo I - Solicitação de Visita Técnica

Anexo II - Certificado de Visita Técnica

Anexo III - Declaração de Opção por não Realizar Visita Técnica

Anexo IV - Declaração de Disponibilidade de Equipe Técnica

Anexo V - Apresentação da Equipe Técnica

Anexo V-A - Planilha de formação e composição de preços

Documentos Auxiliares para Execução Contratual

Anexo VI - Ordem de Serviço

Anexo VII - Ordem de Início dos Serviços

Anexo VIII - Termo de Confidencialidade e Ciência de Responsabilidade

Anexo IX - Indicação de Preposto ou Responsável Técnico

Anexo X - Relatório Mensal de Execução

Anexo XI - Termo de Recebimento Provisório

Anexo XII - Termo de Recebimento Definitivo

Anexo XIII - Relatório de Medição

Anexo XIV - Catálogo de Serviços UST