



SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 1501561 000048/2026	
PROCESSO DE COMPRA:	1501561 - 48/2026
CONTRATANTE:	SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
OBJETO:	Contratação de prestação de serviços de suporte, serviços técnicos especializados no desenvolvimento, implementação e sustentação de soluções das plataformas Microsoft e treinamento para a solução do Microsoft CRM Dynamics 365, para atender às necessidades da Cidade Administrativa Presidente Tancredo de Almeida Neves (CA).
VALOR ESTIMADO:	Orçamento sigiloso
CRITÉRIO DE JULGAMENTO:	MENOR PREÇO
MODO DE DISPUTA:	ABERTO E FECHADO
EXCLUSIVIDADE ME/EPP/EQUIPARADAS:	Licitação com participação ampla (sem reserva de lotes para ME e EPP), conforme disposto no Anexo I - Termo de Referência.
LOCAL:	Portal de Compras do Estado de Minas Gerais - http://compras.mg.gov.br/
DATA DA ABERTURA DA SESSÃO	HORÁRIO DA ABERTURA DA SESSÃO
12/11/2026	09:00 hora(s)

SUMÁRIO

1. PREÂMBULO
2. OBJETO
3. DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO
4. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO
5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA
6. DA ABERTURA DA SESSÃO E DA ETAPA DE LANCES
7. DO JULGAMENTO DA PROPOSTA
8. DA HABILITAÇÃO
9. DOS RECURSOS
10. DA REVOGAÇÃO E DA ANULAÇÃO
11. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA
12. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO
13. DA CONTRATAÇÃO
14. DA SUBCONTRATAÇÃO
15. DA GARANTIA FINANCEIRA DA EXECUÇÃO
16. DO PAGAMENTO
17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
18. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

I. PREÂMBULO

Torna-se público que o ESTADO DE MINAS GERAIS, por intermédio da SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO realizará licitação na modalidade pregão eletrônico do tipo menor preço, no modo de disputa aberto e fechado, regime de empreitada por preço unitário, nos termos da Lei Federal nº

2. OBJETO

- 2.1. A presente licitação tem por objeto a contratação de serviços de SUPORTE, SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NO DESENVOLVIMENTO, IMPLEMENTAÇÃO E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÕES DAS PLATAFORMAS MICROSOFT E TREINAMENTO para a solução do Microsoft CRM Dynamics 365, para atender às necessidades da Cidade Administrativa Presidente Tancredo de Almeida Neves (CA), conforme especificações e condições constantes neste Edital e seus anexos.
- 2.2. Em caso de divergência entre as especificações do objeto descritas no [Portal de Compras MG](#) e as especificações técnicas constantes no Edital e seus anexos, o licitante deverá obedecer a este último.

3. DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO

- 3.1. Os pedidos de esclarecimentos ou registros de impugnações poderão ser feitos por qualquer pessoa, exclusivamente por meio eletrônico, no [Portal de Compras MG](#), na página da licitação, em campo próprio (acesso via botão “Esclarecimentos/Impugnação”), até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública.
- 3.2. Nos pedidos de esclarecimentos ou registros de impugnação os interessados deverão se identificar (CNPJ, Razão Social e nome do representante que pediu esclarecimentos, se pessoa jurídica, e CPF e nome do interessado para pessoa física) e disponibilizar as informações para contato (telefone e e-mail).
- 3.2.1. Podem ser inseridos arquivos anexos com informações e documentações pertinentes às solicitações.
- 3.2.2. Após o envio da solicitação, as informações não poderão ser mais alteradas, ficando o pedido registrado com número de entrada, data/hora do registro e tipo (pedido de esclarecimento ou impugnação).
- 3.2.3. O Pregoeiro responderá no prazo de 03 (três) dias úteis, contados da data de recebimento, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do Edital de licitação e dos anexos.
- 3.3. A resposta ao pedido de esclarecimento ou ao registro de impugnação também será disponibilizada via sistema. O solicitante receberá um e-mail de notificação e a resposta e documento complementar, se houver, poderão ser consultados no [Portal de Compras MG](#).
- 3.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.
- 3.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo Pregoeiro nos autos do processo de licitação, nos termos do art. 14, § 2º do Decreto nº 48.723/2023.
- 3.5. As respostas aos pedidos de impugnações e esclarecimentos aderem a este Edital tal como se dele fizessem parte, vinculando a Administração e os licitantes.
- 3.6. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame, observados os prazos fixados no art. 55 da Lei Federal nº 14.133, de 2021 e do art. 15 do Decreto nº 48.723/2023.
- 3.7. Qualquer modificação no Edital exige divulgação pelo mesmo instrumento de publicação em que se deu o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.
- 3.8. As denúncias, petições e impugnações anônimas ou não fundamentadas não serão analisadas e serão arquivadas pela autoridade competente.
- 3.9. A não impugnação do Edital, na forma e tempo definidos nesse item, acarreta a decadência do direito de discutir, na esfera administrativa, as regras do certame.

4. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

- 4.1. A participação nesta licitação se dará exclusivamente por meio do [Portal de Compras MG](#).
- 4.1.1. As orientações aos licitantes para participação nesta licitação são apresentadas no Manual Pregão e Concorrência – Decreto nº 48.779/2024, versão Fornecedor, [disponível no Portal de Compras MG](#).
- 4.2. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas, empresas de pequeno porte e demais licitantes enquadrados como beneficiários indicados no caput do art. 3º do Decreto nº 47.437/2018, nos limites previstos na Lei Complementar nº 123/2006 e no mencionado Decreto 47.437/2018.
- 4.3. A obtenção do benefício a que se refere o subitem anterior:
- 4.3.1. não se aplica no caso de licitação, ao item de contratação cujo valor estimado for superior à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.
- 4.3.2. fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização do procedimento, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública, cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.
- 4.3.3. nas contratações com prazo de vigência superior a 1 (um) ano, deverá ser considerado o valor anual do contrato na aplicação dos limites previstos nos subitens 4.3.1. e 4.3.2.
- 4.4. Para fins do disposto neste Edital, o enquadramento dos beneficiários indicados no caput do art. 3º do Decreto Estadual nº 47.437, de 26 de junho de 2018 se dará da seguinte forma:
- 4.4.1. microempresa ou empresa de pequeno porte, conforme definido nos incisos I e II do caput e § 4º do art. 3º da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006;
- 4.4.2. agricultor familiar, conforme definido na Lei Federal nº 11.326, de 24 de julho de 2006;
- 4.4.3. produtor rural pessoa física, conforme disposto na Lei Federal nº 8.212, de 24 de julho de 1991;
- 4.4.4. microempreendedor individual, conforme definido no § 1º do art. 18-A da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006;
- 4.4.5. sociedade cooperativa, conforme definido no art. 34 da Lei Federal nº 11.488, de 15 de junho de 2007, e no art. 4º da Lei Federal nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971.
- 4.5. **Poderão participar** desta licitação os fornecedores cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam regularmente credenciados no Cadastro Geral de Fornecedores – CAGEF do Estado de Minas Gerais, nos termos do Decreto Estadual nº 47.524, de 6 de novembro de 2018 e Resolução SEPLAG nº 93, de 28 de novembro de 2018.
- 4.5.1. O credenciamento no CAGEF deve ser realizado no prazo mínimo de 02 (dois) dias úteis antes da data da abertura da sessão pública, por meio do site www.compras.mg.gov.br - [Opção Cadastro de Fornecedores](#).
- 4.5.2. Cada fornecedor deverá credenciar, no mínimo, um representante para atuar em seu nome no sistema, sendo vedado a qualquer pessoa, física ou jurídica, representar mais de um licitante no presente Edital.
- 4.5.3. O representante receberá uma senha eletrônica de acesso, de caráter pessoal e intransferível, ficando excluída da responsabilidade do provedor ou do órgão/entidade promotor do Edital por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros não autorizados.
- 4.5.4. É dever do representante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no CAGEF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

4.5.5. A inscrição junto ao provedor do sistema implica a presunção da capacidade técnica do licitante e do seu representante para realização das transações inerentes ao Edital.

4.5.6. O licitante se responsabiliza:

4.5.6.1. por qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante no Portal de Compras MG, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, não cabendo ao provedor do sistema ou ao órgão ou entidade promotor do procedimento a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros não autorizados.

4.5.6.2. pelo acompanhamento das operações no sistema, admitindo ônus decorrente da perda do negócio diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

4.6. O fornecedor que desejar obter os benefícios previstos no Capítulo V da Lei Complementar Federal nº 123, de 2006, disciplinados no Decreto Estadual nº 47.437, de 2018 e pela Resolução Conjunta SEPLAG/SEF/JUCEMG nº 9.576, de 6 de julho de 2016, deverá comprovar a condição de beneficiário no momento do seu credenciamento ou quando da atualização de seus dados cadastrais no CAGEF, desde que ocorram em momento anterior ao cadastro da proposta comercial.

4.6.1. Não havendo comprovação, no CAGEF, da condição de beneficiário até o momento do registro de proposta, o fornecedor não fará jus aos benefícios listados no Decreto Estadual nº 47.437, de 26 de junho de 2018.

4.6.2. Para informações relativas ao cadastro junto ao Cadastro Geral de Fornecedoros do Estado de Minas Gerais - CAGEF, consulte o link : <https://compras.mg.gov.br/fornecedores/cadastro-geral-de-fornecedores-cagef/> ou entre contato por meio do e-mail: cadastro.fornecedores@planejamento.mg.gov.br. Para dúvidas sobre acesso e navegação no Portal de Compras, participação em licitações entre contato pelo site: <https://compras.mg.gov.br/canais-de-atendimento/fale-conosco/>.

4.7. **Não poderão participar desta Licitação** as empresas que:

4.7.1. Não atendam às condições deste Edital e seus anexos;

4.7.2. Enquadrem-se como empresa estrangeira que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

4.7.3. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário).

4.7.4. Que se enquadrem nas seguintes situações:

4.7.4.1. Autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

4.7.4.1.1. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

4.7.4.2. Empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

4.7.4.3. Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta, conforme legislação vigente;

4.7.4.3.1. O impedimento de que trata o item anterior será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

4.7.4.4. Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

4.7.4.5. Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei Federal nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

4.7.4.6. Empresas que tenham como proprietários controladores ou diretores membros dos poderes legislativos da União, Estados ou Municípios ou que nelas exerçam funções remuneradas, conforme art. 54, II, "a", c/c art. 29, IX, ambos da Constituição da República;

4.7.4.7. Pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do Edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

4.7.4.8. Empresas reunidas em consórcio;

5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

5.1. Após a divulgação do Edital de licitação, os licitantes cadastrarão, exclusivamente por meio do [Portal de Compras MG](#), a proposta com o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio, informando, obrigatoriamente no sistema:

5.1.1. o valor unitário e o valor total de cada lote.

5.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente inserida no sistema até a data e horário marcados para a abertura da sessão pública.

5.3. Nesta etapa não haverá ordem de classificação, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

5.4. Os preços ofertados, tanto na fase do lançamento da proposta no sistema, quanto na sessão de lances, serão de exclusiva responsabilidade do fornecedor, e deverão:

5.4.1. ser apresentados em moeda corrente nacional, em algarismos com duas casas decimais após a vírgula.

5.4.1.1. A autorização de fornecimento enviada ao fornecedor irá conter os valores financeiros com duas casas decimais após a vírgula, já que o sistema de compras do estado descarta automaticamente a terceira e a quarta casas decimais após a vírgula sem proceder qualquer tipo de arredondamento.

5.4.2. incluir todos os tributos, encargos sociais, frete até o destino e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o fornecimento do objeto, os quais ficarão a cargo única e exclusivamente do fornecedor, inclusive os custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos eventuais termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

5.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

5.6. O cadastramento das propostas implica obrigatoriedade no cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de cumprir o objeto nos seus termos, bem como de prestar o serviço, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição, quando for o caso.

5.7. No momento do cadastramento da proposta, o fornecedor deverá, também, assinalar em campo próprio do [Portal de Compras MG](#), as seguintes

declarações:

- 5.7.1. que manifesta ciência em relação ao inteiro teor do ato convocatório e dos seus anexos, concorda com suas condições, declara que a sua proposta econômica compreenderá a integralidade dos custos, nos termos do art. 63, §1º, da Lei Federal nº. 14.133, de 2021, para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal de 1.988, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data da sua entrega em definitivo e atendo aos requisitos de habilitação neles estabelecidos.
- 5.7.2. que inexistente fato impeditivo para licitar ou contratar com a Administração Pública, e que comunicará a superveniência de ocorrência impeditiva ao órgão ou entidade Contratante;
- 5.7.3. que cumpre o disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal de 1.988, que proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito e qualquer trabalho a menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos.
- 5.7.4. que se responsabiliza pelas transações que forem efetuadas no sistema em seu nome, assumindo-as como firmes e verdadeiras;
- 5.7.5. No caso de fornecedor beneficiário (ME/EPP/Equiparadas) indicado no caput do art. 3º do Decreto Estadual nº 47.437, de 2018, também deverá ser declarado:
- 5.7.5.1. que não ultrapassou o limite de faturamento definido no art. 4º da Lei Federal nº 14.133, de 2021 e que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar Federal nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus artigos 42 a 49.
- 5.7.5.2. que caso possua restrição no(s) documento(s) de regularidade fiscal, assume o compromisso de promover a regularização caso venha a formular o lance vencedor, cumprindo plenamente os demais requisitos de habilitação.
- 5.7.6. No caso de profissionais organizados sob a forma de cooperativa:
- 5.7.6.1. que participa da licitação sob a forma de cooperativa e atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 14.133 de 1º de abril de 2021.
- 5.8. A falsidade das declarações mencionadas no item anterior sujeitará o licitante às sanções dispostas no art. 156 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, sem prejuízo de outras penalidades aplicáveis.
- 5.9. Os fornecedores estabelecidos no Estado de Minas Gerais **que usufruem do benefício de isenção do ICMS**, conforme dispõe o Decreto Estadual nº 48.589, de 22 de março de 2023, deverão informar na(s) proposta(s) que será(ão) preenchida(s) diretamente no Portal de Compras, o(s) preço(s) resultante(s) da dedução do ICMS, conforme Resolução Conjunta SEPLAG/SEF nº 3.458, de 22 de julho de 2003 e alterações.
- 5.9.1. As fases de classificação das propostas, da etapa de lances, do julgamento dos preços, da adjudicação e da homologação serão realizadas a partir dos preços dos quais foram deduzidos os valores relativos ao ICMS.
- 5.9.2. O disposto nos subitens 5.9 e 5.9.1 não se aplica aos contribuintes mineiros optantes pelo regime do Simples Nacional.

6. DA ABERTURA DA SESSÃO E DA ETAPA DE LANCES

- 6.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data e horário indicados neste Edital.
- 6.2. Iniciada a fase competitiva, observado o modo de disputa adotado no Edital, os licitantes poderão encaminhar lances públicos e sucessivos exclusivamente por meio do [Portal de Compras MG](#).
- 6.3. O licitante será imediatamente informado do recebimento do seu lance e do valor consignado no registro.
- 6.4. O lance deverá ser ofertado pelo valor global.
- 6.4.1. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior em relação ao último lance por ele ofertado, observado o intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances.
- 6.4.2. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao que cobrir a melhor oferta, será de R\$ 100,00 (cem reais).
- 6.5. Os lances serão ordenados pelo sistema e divulgados em ordem crescente.
- 6.6. Caso o fornecedor não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 6.7. No modo de disputa aberto e fechado, a etapa de envio de lances terá duração de 15 minutos.
- 6.7.1. Encerrado o prazo acima disposto, o sistema encaminhará o aviso de fechamento iminente dos lances e, transcorrido o período de até 10 minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema, a recepção de lances será automaticamente encerrada.
- 6.7.2. Após a etapa prevista no item anterior, o sistema abrirá a oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo ou de maior percentual de desconto e os autores das ofertas subsequentes com valores ou percentuais até 10% superiores ou inferiores àquela, conforme o critério adotado, possam ofertar um lance final e fechado em até 5 minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 6.7.3. Na hipótese prevista no item anterior, o licitante poderá optar por não ofertar nenhum lance no sistema, ou optar por ofertar valor ou percentual melhor, conforme o critério de julgamento.
- 6.7.4. Na hipótese de haver duas ou menos propostas nas condições de que trata o item 6.7.2, serão convocados, na ordem de classificação, os autores dos três melhores lances subsequentes para oferecer um lance final e fechado nas mesmas circunstâncias.
- 6.7.5. Encerrado o prazo estabelecido nos itens 6.7.2 e 6.7.4, o sistema ordenará os lances conforme disposto no item 6.5.
- 6.8. Durante a sessão pública, os licitantes serão informados em tempo real do valor do melhor lance registrado, bem como poderão visualizar todas as mensagens trocadas no “chat” do sistema, sendo vedada a identificação do licitante.
- 6.9. Na hipótese de o sistema eletrônico se desconectar no decorrer da etapa de envio de lances da sessão pública e permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.
- 6.10. Quando a desconexão do sistema eletrônico persistir por tempo superior a 10 minutos para a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, a sessão pública será suspensa, após a finalização do envio dos lances, e reiniciada somente decorridas 24 horas após a comunicação do fato aos participantes no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 6.11. **Do empate ficto**
- 6.11.1. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetuada a verificação junto ao CAGEF do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 47.437, de 2018.
- 6.11.2. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
- 6.11.2.1. A melhor classificada nos termos do item anterior será convidada a enviar declaração que está apta a usufruir do empate ficto, e terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
- 6.11.2.1.1. Caso o licitante não envie a declaração, o Pregoeiro poderá dar continuidade à sessão pública.
- 6.11.2.2. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão

convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

6.11.2.3. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

6.12. Do empate real

6.12.1. Em caso de empate entre duas ou mais propostas, serão utilizados os critérios de desempate previstos no art. 60 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

6.12.2. Na hipótese de ainda persistir o empate, haverá sorteio pelo sistema eletrônico entre as propostas empatadas.

6.12.3. As regras previstas neste subitem não prejudicarão a aplicação do disposto no art. 44 da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

7. DO JULGAMENTO DA PROPOSTA

7.1. Encerrada a fase de lances, será verificado o eventual descumprimento das condições de participação do licitante melhor classificado, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura compra, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

CONSULTA AOS CADASTROS	FORNECEDOR PESSOA JURÍDICA - CNPJ	FORNECEDOR PESSOA FÍSICA - CPF	SÓ MAJORIT. e/ou
CADIN – Cadastro Informativo de Inadimplência em relação à Administração Pública do Estado de Minas Gerais acessível pelo site http://consultapublica.fazenda.mg.gov.br/ConsultaPublicaCADIN/consultaSituacaoPublica.do ;	SIM	SIM	N
CAFIMP – Cadastro de Fornecedores Impedidos acessível pelo site https://www.cagef.mg.gov.br/fornecedor-web/br/gov/prodemge/seplag/fornecedor/publico/index.zul	SIM	SIM	N
Consulta da situação eleitoral, acessível pelo site https://www.tse.jus.br/servicos-eleitorais/titulo-e-local-de-votacao/copy_of_consulta-por-nome	NÃO	SIM	N
Certidão de Licitantes Inidôneos TCU, acessível pelo site https://contas.tcu.gov.br/ords/P?p=1660:3:11970551082228:::P3_TIPO:CPF	NÃO (Consultas já integram a certidão consolidada do TCU)	SIM	N
Consulta ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e ao Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP) mantidos pela Controladoria-Geral da União (CGU), acessível pelo site https://certidoes.cgu.gov.br/		SIM	N
Consulta ao Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), acessível pelo site https://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php?validar=form .		SIM	S
Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (Integra 4 certidões: (1) Licitantes Inidôneos, (2) CNIA - Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade, (3) CEIS - Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas e (4) CNEP - Cadastro Nacional de Empresas Punidas . Acesso disponível no site https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/	SIM	NÃO	N
Nota: *A consulta ao cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) será realizada em nome do fornecedor melhor classificado e, também, de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 19 de dezembro de 1990, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.			

7.1.1. Caso conste na consulta a existência de ocorrências impeditivas indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas consultadas.

7.1.1.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

7.1.1.2. O fornecedor será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.

7.1.1.3. Constatada a existência de sanção, o fornecedor será desclassificado, por falta de condição de participação.

7.2. Verificadas as condições de participação, a Administração examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, considerando os valores unitários e totais de referência de cada item do lote.

7.2.1. O licitante classificado em primeiro lugar deverá enviar a proposta ajustada ao último lance ofertado ou, quando não ocorrerem lances, contendo o(s) preço(s) inicialmente ofertado(s), e, se necessário, documentos complementares, no prazo de 02 (duas) horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do Pregoeiro.

7.2.1.1. A prorrogação de que trata o item acima poderá ocorrer nas seguintes situações:

7.2.1.1.1. por solicitação do licitante, mediante justificativa aceita pelo Pregoeiro;

7.2.1.1.2. de ofício, a critério do Pregoeiro, quando constatado que o prazo estabelecido não é suficiente para o envio dos documentos exigidos no Edital para a verificação de conformidade de que trata o item 7.2.

7.2.1.2. O fornecedor deverá realizar o upload da proposta comercial ajustada ao seu último valor ofertado, conforme modelo constante no Anexo II - Proposta Comercial.

7.2.1.2.1. Os arquivos referentes à proposta comercial deverão ser assinados eletronicamente.

7.2.1.2.1.1. Para assinatura eletrônica, poderá ser utilizado o Portal [Gov.br](#). A realização da assinatura digital importará na aceitação de todos os termos e condições que regem o processo eletrônico, conforme Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017, e demais normas aplicáveis, admitindo como válida a assinatura eletrônica, tendo como consequência a responsabilidade pelo uso indevido das ações efetuadas e das informações prestadas, as quais serão passíveis de apuração civil, penal e administrativa.

7.2.1.2.1.2. Caso a proposta e os documentos que a acompanham sejam assinados por mandatário, deverão ser encaminhados, também, a procuração e cópia da carteira de identidade do mandatário subscritor.

7.2.1.3. O fornecedor mineiro, não optante pelo Simples Nacional, deverá informar na proposta comercial o preço resultante da dedução do ICMS e o preço com ICMS.

7.2.1.3.1. O disposto no subitem anterior não se aplica aos contribuintes mineiros optantes pelo Simples Nacional, devendo estes anexar à sua proposta comercial a ficha de inscrição estadual, na qual conste a opção pelo Simples Nacional, podendo o responsável pelo procedimento, na sua falta, consultar a opção por este regime através do site: <http://www8.receita.fazenda.gov.br/SimplesNacional/>.

7.3. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita da área técnica especializada no objeto.

7.4. Será desclassificada a proposta vencedora que:

- 7.4.1. conter vícios insanáveis;
- 7.4.2. descumprir as especificações técnicas pormenorizadas contidas neste Edital, no Anexo I - Termo de Referência e demais anexos;
- 7.4.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo global e unitário definido para a contratação;
- 7.4.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração; e/ou
- 7.4.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital e/ou do Anexo I - Termo de Referência e demais anexos, desde que insanáveis.

7.5. Considera-se indício de inexequibilidade a proposta que apresentar valores inferiores a 50% do valor orçado pela Administração.

7.5.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o item anterior, somente será identificada após diligência do Pregoeiro, que comprove:

- 7.5.1.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta;
- 7.5.1.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

7.5.2. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, deverão ser efetuadas diligências, para que o licitante comprove a exequibilidade da proposta.

7.6. Definido o resultado do julgamento, o Pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas com o primeiro colocado, exclusivamente por meio do [Portal de Compras MG](#) e de forma pública e transparente. O valor resultante da negociação deverá ser registrado no [Portal de Compras MG](#).

7.6.1. Quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, a negociação poderá ser feita com os demais licitantes classificados, nos termos do item 7.6, respeitada a ordem de classificação, ou, em caso de propostas intermediárias empatadas, serão utilizados os critérios de desempate definidos neste Edital.

7.6.2. Ao avaliar a nova oferta do licitante, o pregoeiro deve observar as seguintes regras:

- a) o preço unitário de item, no valor ajustado ao fim da sessão de lances, não pode ser majorado;
- b) a homologação em grupo de diversos itens não autoriza a majoração do preço unitário de um deles;
- c) a manutenção ou a redução do valor total do grupo de itens não autoriza a majoração do preço unitário de qualquer dos itens com preço já consolidado na sessão de lances;

7.6.3. Concluída a negociação, o resultado será registrado na ata da sessão pública, que deverá ser anexada aos autos do processo de contratação.

7.7. Estando o preço compatível, o licitante deverá enviar a proposta ajustada ao último valor ofertado na negociação, e, se necessário, os documentos complementares, no prazo de 02 (duas) horas, contado da solicitação do Pregoeiro no sistema.

7.8. Erros ou falhas no preenchimento da proposta não constituem motivo para a desclassificação. A proposta poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço.

7.8.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

7.9. O prazo de validade da proposta é o disposto no Anexo I - Termo de Referência.

7.10. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

7.11. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

7.12. O licitante poderá ser convocado para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade de diligência disponível no sistema, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, sob pena de não aceitação da proposta.

7.12.1. É facultado ao Pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a pedido fundamentado do licitante, feito pelo chat, antes de findo o prazo, ou, de ofício, quando constatado que este não é suficiente para o envio dos documentos exigidos.

7.12.2. Dentre os documentos passíveis de solicitação, destacam-se os que contenham as características do bem ofertado, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, além de outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, encaminhados por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo Pregoeiro, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta.

7.13. **Da apresentação de Prova de Conceito:**

7.13.1. Não haverá apresentação de prova de conceito no presente certame.

7.14. Encerrada a análise quanto ao julgamento e aceitabilidade da proposta, o responsável pelo procedimento realizará a verificação da habilitação do licitante classificado em primeiro lugar.

8. DA HABILITAÇÃO

8.1. A verificação dos documentos de habilitação será realizada por meio de consulta ao Cagef, nos documentos por ele abrangidos.

8.2. O licitante deverá manter atualizadas as comprovações constantes do Certificado de Registro Cadastral - CRC para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública.

8.3. Havendo a necessidade de envio de documentos complementares aos já apresentados para a habilitação, na forma estabelecida no subitem 8.1, ou de documentos não constantes do Cagef, o fornecedor melhor classificado será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema.

8.4. Os documentos de habilitação deverão ser apresentados quando solicitados pelo Pregoeiro em formato digital no sistema eletrônico, por upload, no prazo de 02 (duas) horas, prorrogável por igual período, observadas as hipóteses elencadas no item 7.2.1.1 deste Edital.

8.4.1. A não regularização dos documentos constantes do CRC no prazo do subitem anterior implicará a inabilitação do licitante, salvo se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s).

8.5. Após a apresentação dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para:

8.5.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame;

- 8.5.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.
- 8.6. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.
- 8.6.1. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.
- 8.6.2. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.
- 8.7. Aos beneficiários listados no item 4.4 será concedido prazo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da administração, para regularização da documentação fiscal e/ou trabalhista, contado a partir da divulgação da análise dos documentos de habilitação do licitante melhor classificado, conforme disposto no inciso I, do § 2º, do art. 6º do Decreto Estadual nº 47.437, de 26 de junho de 2018.
- 8.7.1. A não regularização da documentação no prazo deste item implicará a inabilitação do licitante vencedor, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.
- 8.7.2. Se houver a necessidade de abertura do prazo para o beneficiário regularizar sua documentação fiscal e/ou trabalhista, o Pregoeiro deverá suspender a sessão de pregão para o lote específico e registrar no “chat” que todos os presentes ficam, desde logo, intimados a comparecer no dia e horário informados no site www.compras.mg.gov.br para a retomada da sessão de pregão do lote em referência.
- 8.8. Serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação dos licitantes cuja análise foi realizada pelo Pregoeiro, depois de definido o resultado do seu julgamento.
- 8.9. Na análise dos documentos de habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, e lhes atribuirá validade e eficácia para fins de habilitação, observado o disposto na [Lei nº 14.184, de 31 de janeiro de 2002](#).
- 8.9.1. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas aos saneamentos de que trata o item acima, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio com, no mínimo, 24 horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.
- 8.10. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas por meio de documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.
- 8.10.1. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto Federal nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.
- 8.11. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital e anexos.
- 8.12. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para a habilitação, o órgão ou entidade examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda às especificações do objeto e as condições de habilitação.
- 8.13. Constatado o pleno atendimento às exigências deste instrumento convocatório, o licitante será habilitado.

9. DOS RECURSOS

- 9.1. Qualquer licitante poderá, durante o prazo concedido na sessão pública, não inferior a 10 minutos, de forma imediata após o término do julgamento das propostas e do ato de habilitação ou inabilitação, manifestar sua intenção de recorrer, sob pena de preclusão.
- 9.1.1. As razões do recurso deverão ser apresentadas em momento único, em campo próprio no sistema, no prazo de 3 dias úteis, contados a partir da notificação acerca da conclusão do juízo de admissibilidade relativo às manifestações de intenção de recorrer, realizado pelo Pregoeiro.
- 9.1.2. O juízo de admissibilidade referido no item 9.1.1 será realizado após a etapa de manifestação de intenção de recorrer de que trata o item 9.1, ao final da etapa de habilitação.
- 9.1.3. A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.
- 9.1.4. A apresentação de documentos complementares, em caso de indisponibilidade ou inviabilidade técnica ou material da via eletrônica, devidamente identificados, relativos aos recursos interpostos ou contrarrazões, se houver, será efetuada mediante envio para o e-mail comprascentrais@planejamento.mg.gov.br, e identificados com os dados da empresa licitante e do processo licitatório (nº. do processo e lote), observado o prazo previsto no item 9.1.
- 9.1.5. Os demais licitantes ficarão intimados para, se desejarem, apresentarem suas contrarrazões, no prazo de 3 dias úteis, contados da data final do prazo do recorrente, pelas mesmas formas de apresentação do recurso.
- 9.1.6. Será assegurada ao licitante vista dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.
- 9.1.7. O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos que não podem ser aproveitados.
- 9.1.8. Na ausência de registro de manifestação de intenção de recorrer pelos licitantes, fica a autoridade superior autorizada a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

10. DA REVOGAÇÃO E DA ANULAÇÃO

- 10.1. A autoridade superior poderá revogar o procedimento licitatório pelos critérios e na forma de que trata o Decreto Estadual nº 48.723, de 2023, por motivo de conveniência e oportunidade, e deverá anular por ilegalidade insanável, de ofício ou por provocação de terceiros, assegurada a prévia manifestação dos interessados.
- 10.2. Nos casos de anulação e revogação, deverá ser assegurada a prévia manifestação dos interessados (art. 71, § 3º, Lei Federal nº 14.133, de 2021).
- 10.3. O motivo determinante para a revogação do processo licitatório deverá ser resultante de fato superveniente devidamente comprovado.
- 10.4. Ao pronunciar a nulidade, a autoridade indicará expressamente os atos com vícios insanáveis, tornando sem efeito os subsequentes que deles dependam, e dará ensejo à apuração de responsabilidade de quem lhes tenha dado causa.
- 10.5. Caberá recurso no prazo de 3 dias úteis contados a partir da data da anulação ou revogação da licitação, observado, no que couber, o disposto nos arts. 165 e 168 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.
- 10.6. Na hipótese da ilegalidade de que trata o item 10.1 ser constatada durante a execução contratual, aplica-se o disposto no art. 147 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

- 11.1. A sessão deverá ser reaberta, nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou que anule a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.
- 11.1.1. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

11.1.2. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico ("chat"), quadro de avisos e também por e-mail, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

11.1.3. A convocação feita por e-mail dar-se-á de acordo com os dados contidos no CAGEF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

12. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

12.1. Encerradas as fases de julgamento e habilitação, e esgotados os recursos administrativos, o processo licitatório será encaminhado à autoridade superior, que poderá:

- 12.1.1. determinar o retorno dos autos para saneamento de irregularidades;
- 12.1.2. revogar a licitação por motivo de conveniência e oportunidade;
- 12.1.3. proceder à anulação da licitação, de ofício ou mediante provocação de terceiros, sempre que presente ilegalidade insanável;
- 12.1.4. adjudicar o objeto e homologar a licitação.

12.2. Ao homologar o procedimento, as informações serão enviadas ao PNCP automaticamente, e ficarão disponíveis para consulta no [Portal de Compras MG](#).

12.2.1. A ata ficará disponível no [Portal de Compras MG](#), bem como será apensada aos autos do processo de contratação.

13. DA CONTRATAÇÃO

13.1. Após a homologação, caso se conclua pela contratação, o licitante vencedor será convocado para assinar o termo de contrato ou aceitar ou retirar o instrumento equivalente, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da comunicação, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções dispostas no art. 156 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e outras penalidades aplicáveis.

13.1.1. O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, mediante solicitação da parte durante seu transcurso, devidamente justificada, e desde que o motivo apresentado seja aceito pela Administração.

13.1.2. Qualquer solicitação de prorrogação de prazo para firmar o termo de contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente decorrentes deste Edital, somente será analisada se apresentada antes do decurso do prazo para tal e devidamente fundamentada.

13.1.3. O adjudicatário deverá comprovar a manutenção das condições de habilitação para firmar o termo de contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, que deverão ser mantidas pelo fornecedor durante a vigência do contrato ou do instrumento equivalente.

13.1.4. Será facultado à Administração, quando o convocado não apresentar situação regular no momento de assinar o contrato, não assinar o termo de contrato ou não aceitar ou não retirar o instrumento equivalente no prazo e nas condições estabelecidas, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a celebração do contrato ou retirada do instrumento equivalente, nas condições propostas pelo licitante vencedor.

13.1.5. Na hipótese de nenhum dos licitantes aceitar a contratação nos termos do item 13.1.4, a Administração, observados o valor estimado e sua eventual atualização nos termos do Edital, poderá:

13.1.5.1. convocar os licitantes remanescentes para negociação, na ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço ou inferior ao desconto do adjudicatário;

13.1.5.2. adjudicar e celebrar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes remanescentes, atendida a ordem classificatória, quando frustrada a negociação de melhor condição.

13.1.6. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades legalmente estabelecidas e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou da entidade promotora da licitação.

13.1.7. A regra do item 13.1.6 não se aplicará aos licitantes remanescentes convocados na forma do item 13.1.5.1.

13.1.8. O aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida ao fornecedor adjudicado, implica o reconhecimento de que:

13.1.8.1. O instrumento equivalente está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei Federal nº 14.133, de 2021;

13.1.8.2. A contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas neste Edital e seus anexos;

13.1.9. A contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 137 e 138 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e concordam com os direitos da Administração previstos nos artigos 137 a 139 da mesma lei.

13.1.10. O prazo de vigência da contratação encontra-se previsto no Anexo I - Termo de Referência.

13.1.11. Decorrido o prazo de validade da proposta indicado no Edital sem convocação para a contratação, ficarão os licitantes liberados dos compromissos assumidos.

13.1.12. O instrumento de contratação, e demais atos firmados com a Administração, serão assinados de maneira eletrônica, por intermédio do Sistema Eletrônico de Informações do Governo do Estado de Minas Gerais - SEI/MG.

13.1.12.1. Para a assinatura eletrônica, caso ainda não possua cadastro, o(s) licitante(s) interessado(s) deverá(ão) acessar o Sistema Eletrônico de Informações do Governo do Estado de Minas Gerais - SEI/MG, por meio do link www.sei.mg.gov.br/usuarioexterno, e clicar em "Clique aqui se você ainda não está cadastrado".

13.1.12.2. Dúvidas com relação ao cadastro no SEI podem ser encaminhadas para o e-mail comprascentrais@planejamento.mg.gov.br.

13.1.12.3. A realização do cadastro como UsuárioExterno no SEI/MG importará na aceitação de todos os termos e condições que regem o processo eletrônico, conforme Decreto Estadual nº 47.222, de 26 de julho de 2017, e demais normas aplicáveis, admitindo como válida a assinatura eletrônica na modalidade cadastrada (login/senha), tendo como consequência a responsabilidade pelo uso indevido das ações efetuadas e das informações prestadas, as quais serão passíveis de apuração civil, penal e administrativa.

14. DA SUBCONTRATAÇÃO

14.1. É vedado à CONTRATADA subcontratar total ou parcialmente o fornecimento ora ajustado.

15. DA GARANTIA FINANCEIRA DA EXECUÇÃO

15.1. As condições de apresentação da garantia de execução estão descritas no Anexo I - Termo de Referência e no Anexo III - Minuta de Contrato.

16. DO PAGAMENTO

16.1. As condições de pagamento estão estabelecidas no Anexo I - Termo de Referência.

17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1. As sanções administrativas incidentes estão estabelecidas no Anexo I - Termo de Referência.

18. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 18.1. Este Edital deverá ser lido e interpretado na íntegra, e após encaminhamento da proposta não serão aceitas alegações de desconhecimento.
- 18.2. O procedimento será divulgado no [Portal de Compras MG](#) e no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP.
- 18.3. Os horários estabelecidos na divulgação deste procedimento e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília-DF, inclusive para contagem de tempo e registro no Sistema e na documentação relativa ao procedimento.
- 18.4. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital, exclui-se o dia do início e inclui-se o do vencimento, e consideram-se os dias úteis. Só se iniciam e expiram os prazos em dia de expediente na Administração.
- 18.5. Havendo a necessidade de realização de ato de qualquer natureza pelos licitantes, cujo prazo não conste deste Edital, deverá ser atendido o prazo indicado pelo Pregoeiro na respectiva notificação.
- 18.6. É facultado ao Pregoeiro ou à Autoridade Superior, em qualquer fase do julgamento, promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo e a aferição do ofertado, bem como solicitar a elaboração de pareceres técnicos destinados a fundamentar as decisões.
- 18.7. O objeto desta licitação deverá ser executado em conformidade com o Anexo I - Termo de Referência, correndo por conta da CONTRATADA as despesas de seguros, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários decorrentes da execução do objeto da contratação.
- 18.8. As normas disciplinadoras deste Edital serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da compra.
- 18.9. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado deste certame.
- 18.10. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário.
- 18.11. Fica eleito o foro da Comarca de Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, para dirimir eventuais conflitos de interesses decorrentes desta licitação, valendo esta cláusula como renúncia expressa a qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.
- 18.12. Os interessados poderão examinar ou retirar gratuitamente o presente Edital de Licitação e seus anexos no site www.compras.mg.gov.br.
- 18.13. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

ANEXO DE EDITAL I - TERMO DE REFERÊNCIA.

ANEXO A - VOLUMETRIA DE CHAMADOS E ORDENS SERVIÇOS

ANEXO B - DESCRIÇÃO AMBIENTE

ANEXO C - ARQUITETURA D365

ANEXO D - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE - ATUALIZADO

ANEXO E - CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

ANEXO DE EDITAL II - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS.

ANEXO DE EDITAL III - MINUTA DE CONTRATO.

Alisson Maurílio Rodrigues Santos

Superintendência Central de Licitações e Contratações

Subsecretaria de Compras Públicas

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão



Documento assinado eletronicamente por **Alisson Maurílio Rodrigues Santos, Superintendente.**, em 21/10/2026, às 10:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **149259001** e o código CRC **19183B93**.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SEPLAG/ICA-DTIC - Diretoria de Tecnologia da Informação e
Comunicação

v2.2025.01

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

DATA	ÓRGÃO/ENTIDADE SOLICITANTE	NÚMERO DA UNIDADE DE COMPRA
22/06/2026	SEPLAG/INTENDENCIA/NIGIN/DTIC	1501561

RESPONSÁVEL PELA SOLICITAÇÃO	SUPERINTENDÊNCIA OU DIRETORIA OU UNIDADE ADMINISTRATIVA
Nome: Henrique Alves dos Santos E-mail:henrique.santos@planejamento.mg.gov.br	Diretoria de Tecnologia, Informação e Comunicação - DTIC

SUMÁRIO

- 1 - OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO
- 2 - FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO
- 3 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO
- 4 - MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO
- 5 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO
- 6 - PROCEDIMENTO DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO
- 7 - MODELO DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO
- 8 - FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR
- 9 - HABILITAÇÃO
- 10 - OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES
- 11 - INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
- 12 - ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO
- 13 - ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA
- 14 - ANEXOS

1. OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação da prestação de serviços de **SERVIÇOS DE SUPORTE, SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NO**

DESENVOLVIMENTO, IMPLEMENTAÇÃO E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÕES DAS PLATAFORMAS MICROSOFT E TREINAMENTO para a solução do Microsoft CRM Dynamics 365, sem dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos da tabela abaixo e conforme condições e exigências estabelecidas neste documento para atender às necessidades da Cidade Administrativa Presidente Tancredo de Almeida Neves - CAMG.

LOTE	ITEM	CÓD. DO ITEM NO CATMAS	DESCRIÇÃO DO ITEM CATMAS	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
ÚNICO	1	000098566	SUPORE TECNICO PARA SOFTWARE CRM ARQUITETURA .NET/WEB E FUNCIONALIDADES WORKFLOW	MESES	60	SIGILOSO	SIGILOSO
	2	000126403	SERVICOS TECNICOS ESPECIALIZADOS NO DESENVOLVIMENTO, IMPLEMENTACAO E SUSTENTACAO DE SOLUCOES DAS PLATAFORMAS MICROSOFT	HORA	20.000		
	3	000006920	SERVICO DE MINISTRACAO DE CURSO DE TREINAMENTO DE PESSOAL NA AREA DE INFORMATICA	TURMAS	10		

1.2. Caracterização do Objeto:

1.2.1. O objeto desta contratação é caracterizado como comum, pois apresenta padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado.

1.3. Lotes Exclusivos para Microempresas e Empresas de Pequeno Porte:

1.3.1. A participação na presente licitação é aberta a todos sem exclusividade ou reserva de lotes para Microempresas, Empresas de Pequeno Porte e equiparados aos benefícios do Decreto nº 47.437, de 2018 e Lei Complementar nº 123, de 2006).

1.4. Da Contratação:

1.4.1. O prazo de vigência da contratação é de **5 anos** contados do primeiro dia útil subsequente à divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), prorrogável por até 10 anos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

1.4.2. O serviço de suporte técnico à plataforma Microsoft Dynamics é enquadrado como continuado, sendo a vigência plurianual mais vantajosa para a Administração. Os serviços técnicos especializados de desenvolvimento, implementação e sustentação de soluções Microsoft e serviços de ministração de curso de curso de treinamento são executados sob demanda. Embora exista parcelas sob demanda, elas são de extremamente necessárias para a continuidade dos serviços prestados para os usuários.

1.4.3. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

1.5. Descrição do objeto:

1.5.1. SUPORTE TÉCNICO PARA SOFTWARE CRM ARQUITETURA .NET/WEB E FUNCIONALIDADES WORKFLOW

1.5.1.1. O objetivo principal é a gestão de incidentes e a garantia da alta disponibilidade da solução na Cidade Administrativa. Isso envolve um conjunto de ações contínuas para assegurar o funcionamento do

sistema dentro dos parâmetros de disponibilidade da Microsoft.

1.5.1.2. O serviço compreende o monitoramento e a configuração do CRM Microsoft Dynamics 365 e suas integrações, a identificação de possíveis falhas, a correção de erros e a proposição de melhorias. Todas as atividades visam a garantir a alta disponibilidade do sistema, englobando todos os componentes da Power Platform, incluindo Power Apps e Portals.

1.5.1.3. Os chamados para o serviços de SUPORTE TÉCNICO deverão ser obrigatoriamente abertos por meio da Central de Serviços de TIC da Cidade Administrativa, onde será gerado um ticket com a data, hora e a descrição do incidente. A CONTRATADA deverá ter uma fila de atendimento e disponibilizar endereço de e-mail para envio dos respectivos chamados para tratativas dos incidentes.

1.5.1.4. AS ATIVIDADES DE SUPORTE TÉCNICO COMPREENDEM A CONFIGURAÇÃO E A MANUTENÇÃO DE:

- a) Resolução de problemas básicos e recorrentes, com base em documentação oficial e FAQs;
- b) Orientação sobre o uso das funcionalidades da plataforma, através de tutoriais e treinamentos rápidos;
- c) Validação de erros e identificação da necessidade de escalonamento para níveis superiores de suporte;
- d) Análise e resolução de problemas mais complexos, exigindo investigação e diagnóstico aprofundados;
- e) Reprodução de erros e coleta de informações detalhadas para identificar a causa raiz do problema;
- f) Implementação de soluções alternativas e workarounds para minimizar o impacto nos usuários;
- g) Acompanhamento da equipe de Gestão de Contratos, para a abertura de tickets no portal de suporte da Microsoft para problemas que necessitem de resolução pela equipe da Microsoft;
- h) Resolução de problemas críticos e de grande impacto na operação da plataforma;
- i) Envolvimento de especialistas técnicos da Microsoft para identificar e solucionar problemas complexos;
- j) Implementação de correções e atualizações de software para garantir a estabilidade e o bom funcionamento da plataforma;
- k) Monitoramento contínuo da plataforma para identificar e prevenir problemas futuros;
- l) Configurações nos ambientes de produção, desenvolvimento e homologação do MS Dynamics CRM 365, Portals, PowerAPPs, e em todos os componentes que impactam no funcionamento da solução.

1.5.1.5. FLUXO DE ATENDIMENTO PARA SUPORTE

1.5.1.5.1. A **CONTRATANTE** possui uma Central de Serviços de Tecnologia da Informação - TI, responsável pelo controle de incidentes, solicitações, que registra os chamados originários de telefone, e-mail, web ou chat bot no Microsoft Teams.

1.5.1.5.2. "A Central de Serviços é o canal único e centralizado para abertura de chamados relacionados a problemas no Portal de Serviços. O **CONTRATANTE** deverá solicitar a criação de uma fila de atendimento, permitindo o registro e encaminhamento dos chamados para análise e resolução."

1.5.1.5.3. O atendimento de 1º nível aos usuários do Serviços-CA é realizado pela equipe de

atendimento da Central de Serviços da **CONTRATANTE**, que é acionada pelo ramal “9” ou por meio da abertura de chamados por e-mail. No 1º nível de atendimento acontece o registro do chamado e uma primeira tentativa de solução. Caso o problema não seja solucionado, a solicitação será encaminhada para o 2º nível de atendimento que é feito pela equipe técnica da **CONTRATANTE**.

1.5.1.5.4. Caso a solicitação/incidente não seja resolvida no 2º nível de atendimento que é feito pela equipe técnica da **CONTRATANTE**, a solicitação/incidente será enviada para a **CONTRATADA** iniciar as atividades de 3º nível. Para atendimento e acompanhamento dos chamados de suporte técnico a **CONTRATADA** utilizará a solução de atendimento automatizado da **CONTRATANTE**.

1.5.1.5.5. A **CONTRATADA**, após receber o chamado, na sua fila de atendimento, por meio da solução de atendimento automatizado, deverá iniciar imediatamente o atendimento visando a solução do problema atendendo as metas estabelecidas no item 1.5.3 deste documento.

1.5.1.5.6. Os tempos máximos de solução, contados a partir da abertura do chamado, devem observar os prazos definidos na tabela abaixo:

Nível	Prazo para retorno do funcionamento adequado do sistema	Prazo para solução definitiva do problema, com identificação da causa raiz
Crítico	Em até 04 (quatro) horas úteis.	Em até 24 (vinte e quatro) horas úteis
Não Crítico	Em até 10 (dez) horas úteis.	Em até 24 (vinte e quatro) horas úteis

Tabela 1 - Prazos de atendimento

1.5.1.5.7. Para fins desta contratação, considera-se:

1.5.1.5.7.1. As atividades de suporte técnico compreendem a configuração e a manutenção de:

a) **Crítico**: incidente com paralisação de qualquer componente da solução (Microsoft CRM Dynamics 365, qualquer um de seus componentes e suas integrações, de todos os Portais de ativos na solução) e/ou com comprometimento grave de dados, processos ou ambiente;

b) **Não crítico**: incidente sem paralisação da solução e pequeno ou nenhum comprometimento de dados, processos ou ambiente;

c) **Prazo de Solução Definitiva do Problema**: Tempo decorrido entre o recebimento do chamado e a efetiva solução do incidente retornando o sistema de informação a seu pleno estado de funcionamento;

1.5.1.5.8. O atendimento será considerado concluído após a validação e o aceite da equipe técnica do **CONTRATANTE**, a ser realizado no prazo de até 8 (oito) horas úteis, contadas da comunicação de conclusão pela **CONTRATADA**.

1.5.1.5.8.1. A eventual rejeição da solução apresentada deverá ser devidamente fundamentada pela equipe técnica do **CONTRATANTE**, hipótese em que o chamado será reaberto, permanecendo suspensa a contagem dos prazos até a regularização.

1.5.1.5.8.2. A ausência de manifestação do **CONTRATANTE** no prazo estipulado não implicará rejeição automática da solução, nem poderá gerar penalidade ou ônus à **CONTRATADA**, devendo o chamado permanecer em estado de validação até a análise pela equipe técnica.

1.5.1.5.8.3. O reinício da contagem dos prazos de atendimento somente ocorrerá nos casos em que a solução apresentada for expressamente rejeitada pelo **CONTRATANTE**, mediante justificativa técnica.

1.5.1.5.8.4. O prazo de análise, validação e aceite pelo **CONTRATANTE** não será considerado para fins de apuração de desempenho da **CONTRATADA**, tampouco ensejará aplicação de penalidades, glosas ou qualquer impacto no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), sendo utilizado exclusivamente para fins de governança e

controle do processo.

1.5.1.5.9. O **CONTRATADO** poderá realizar as ações necessárias de suporte técnico remotamente sem prejuízo para a execução do projeto.

1.5.1.5.10. Estão compreendidas na remuneração mensal do suporte técnico contínuo todas as atividades necessárias à sustentação operacional da solução, incluindo atendimento de chamados, investigação e resolução de incidentes, administração dos ambientes, correções operacionais, suporte aos usuários, monitoramento, configurações de rotina, manutenção corretiva e demais atividades relacionadas à operação cotidiana das plataformas contratadas. As atividades abrangidas por este serviço não poderão ser executadas mediante Ordem de Serviço vinculada ao consumo de Horas de Serviços Técnicos (HST), de forma a evitar sobreposição de escopo e duplicidade de remuneração.

1.5.2. **DOS SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NO DESENVOLVIMENTO, IMPLEMENTAÇÃO E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÕES DAS PLATAFORMAS MICROSOFT**

1.5.2.1. O licenciamento regular das plataformas Microsoft utilizadas pelos órgãos é crítico para a garantia da continuidade, estabilidade e evolução de seu ambiente de Tecnologia da Informação. Todavia, os serviços agregados de suporte técnico e atualizações das licenças que integram o escopo do próprio serviço de licenciamento não abrangem o tipo de serviços técnicos especializados que são objeto desta contratação. Sendo assim, serão necessárias Horas de Serviços Técnicos (HSTs), estimadas em **20.000 (vinte mil)** horas, conforme previsto no item 2 da Tabela - **SERVICOS TECNICOS ESPECIALIZADOS NO DESENVOLVIMENTO, IMPLEMENTACAO E SUSTENTACAO DE SOLUCOES DAS PLATAFORMAS MICROSOFT**.

1.5.2.2. Assim sendo, uma vez que os produtos e soluções licenciados sofrem forte defasagem técnica e são constantemente atualizados através da incorporação de inovações e novas tecnologias, os órgãos carecem destes serviços especializados para a garantia da utilização efetiva das evoluções, requeridas para o desenvolvimento de novas soluções tecnológicas para as áreas finalísticas e estruturantes, sempre com vistas a obter maior eficiência nas rotinas. Outrossim, a necessidade desta contratação tem em vista a crescente demanda de serviços de Tecnologia da Informação ligados à plataforma Microsoft utilizada pelos órgãos, que tem exigido mudanças na forma de atuação da área de Tecnologia da Informação, sobretudo destacando-se a necessidade de redução de custos em infraestrutura computacional; elasticidade no consumo e redução da ociosidade de recursos; fortalecimento e monitoramento da segurança da informação; agilidade na implantação de novos serviços; acesso dinâmico aos recursos a partir de qualquer local e dispositivo; e foco nas atividades finalísticas do negócio e uso mais inteligente da equipe de Tecnologia da Informação.

1.5.2.2.1. Desta forma, os serviços técnicos especializados em desenvolvimento e sustentação de soluções baseadas em plataformas Microsoft serão prestados em regime sob demanda, sem fornecimento de mão de obra em dedicação exclusiva, e não devem ser confundidos com soluções ou serviços diretamente fornecidos pela fabricante Microsoft. Tais serviços serão aplicados em atividades de sustentação técnica e evolução de sistemas, incluindo: Implementação de novos serviços; Configuração e ativação de funcionalidades; Habilitação de recursos de inteligência artificial com uso do Copilot; Diagnóstico técnico e elaboração de estudos de viabilidade e otimização; Criação de dashboards e painéis de controle; Integração de recursos Omni-Channel (comunicação multicanal); Desenvolvimento de aplicativos no-code e low-code. Todas essas ações serão realizadas no ambiente operacional da Cidade Administrativa, conforme demanda e planejamento do **CONTRATANTE**.

1.5.2.3. Essas **20.000 (vinte mil)** horas foram estimadas considerando os desenvolvimentos atuais, bem como incluindo os quantitativos para demandas futuras, dentre as quais, o desenvolvimento e o

processo de sustentação do ambiente, atendendo as demandas da Intendência com base nas demandas geradas ao longo dos 05 (cinco) anos de prestação do serviço conforme se demonstra no **Anexo A** deste termo de referência.

1.5.2.4. **DAS ESPECIFICAÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS DOS SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NO DESENVOLVIMENTO, IMPLEMENTAÇÃO E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÕES DAS PLATAFORMAS MICROSOFT**

1.5.2.4.1. Os serviços técnicos especializados serão prestados exclusivamente **sob demanda**, destinados à sustentação de alta complexidade, implementação de novos serviços, diagnósticos avançados, estudos de viabilidade e desenvolvimento de soluções customizadas (dashboards, aplicativos no-code e low-code) no ambiente da CONTRATANTE. Caracterizam-se por intervenções que **não se confundem com a operação rotineira de sustentação**, devendo compreender:

- a) Atendimento especializado sob demanda:** Resolução de incidentes críticos e complexos no ambiente computacional que exijam nível de especialização superior ao da operação ordinária;
- b) Projetos e Inovação:** Elaboração e execução de projetos de implantação, modernização e novas soluções nas plataformas Microsoft;
- c) Consultoria Técnica e Melhorias:** Realização de diagnósticos de infraestrutura, saneamento de dúvidas técnicas de alto nível e implementação de otimizações estruturais no ambiente computacional Microsoft.

1.5.2.4.2. Considerando a variação da complexidade das atividades e tarefas previstas no Termo de Referência e seus anexos e na criticidade de uso do serviço em relação ao funcionamento delas, a unidade de referência adotada para a validação dos serviços técnicos é inicialmente equivalente a uma Hora de Serviço Técnico.

1.5.2.4.3. A Hora de Serviço Técnico - HST, é a unidade de medida utilizada para dimensionar o custo e remunerar o provedor de serviços, cujo escopo de avaliação deverá sempre estar vinculado aos resultados apresentados entregáveis específicos de cada pacote de serviço e ao cumprimento de níveis mínimos de serviço atrelados.

1.5.2.4.4. Os Serviços Técnicos Especializados remunerados por Hora de Serviço Técnico (HST) destinam-se exclusivamente à execução de demandas extraordinárias, não recorrentes e não compreendidas nas atividades de sustentação ordinária contempladas no serviço mensal de suporte. São exemplos de atividades passíveis de execução mediante HST:

- I. implantação de novas soluções, módulos ou funcionalidades;
- II. desenvolvimento, customização ou evolução de sistemas e plataformas;
- III. integrações entre sistemas e ambientes tecnológicos;
- IV. migrações, modernizações ou reestruturações de ambientes;
- V. execução de projetos específicos demandados pela CONTRATANTE;
- VI. estudos técnicos, diagnósticos especializados, avaliações de arquitetura e provas de conceito;
- VII. tratamento de incidentes excepcionalmente complexos que demandem atuação especializada e não se caracterizem como atividades rotineiras de operação.

1.5.2.4.4.1. É vedada a utilização de HST para execução de atividades já abrangidas pelo serviço contínuo de suporte técnico, sob pena de caracterização de sobreposição de escopo e pagamento em duplicidade.

1.5.2.4.5. Os profissionais do CONTRATADO deverão atuar nas seguintes demandas:

- a) Serviços técnicos com baixo grau de análise, como criação de políticas operacionais, ajustamento de documentações, desenvolvimento de scripts, procedimentos de monitoração, leitura de relatórios e isolamento das falhas, atividades proativas para manutenção da disponibilidade, cadastro de serviços e correções que necessitam de uso de senhas fortes, estudos e implementações de melhorias nos procedimentos operacionais e de monitoramento para processos proativos e reativos, instalação e configuração de equipamentos e softwares básicos, correções de padrões de serviços, os quais a equipe de sustentação de ambientes da CONTRATANTE não tenha condições de atuar;
- b) Implementação de novos serviços, criação de procedimentos e controles, estudo de viabilidade e desempenho, ajustamento de processos e de serviços, aperfeiçoamento dos critérios de disponibilidade, intervenções corretivas e preventivas nos serviços para melhora ou correção do desempenho, adequação e substituição de ferramentas para administração e gerência de serviços, realinhamento de atividades e serviços para modelos de práticas adotadas, manutenção e suporte a softwares, equipamentos e automatização de atividades, ferramentas críticas, criação de políticas de instalação, correção e acompanhamento;
- c) Atividades que requeiram conhecimento **especializado** e que não enquadre no item anterior por não ser considerada rotineira como modelagem de processo de trabalho, análise de um ambiente para mudanças de execução e outras que requeiram recursos de sustentação técnica e auditoria para soluções específicas e diversas do rotineiro.

1.5.2.5. **DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NO DESENVOLVIMENTO, IMPLEMENTAÇÃO E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÕES DAS PLATAFORMAS MICROSOFT-**

1.5.2.5.1. Os serviços poderão ser demandados para execução presencial ou remota, ficando a critério da CONTRATANTE esta decisão.

a) Do Fluxo de Solicitação e Execução (Ordens de Serviço): as requisições de serviço serão encaminhadas à CONTRATADA por meio de **Ordens de Serviço (OS)**, que deverão preceder o início de qualquer atividade sob demanda. A OS especificará o escopo, o cronograma e a estimativa de horas. Para fins de faturamento e recebimento, a **CONTRATANTE** emitirá o ateste mensal das horas executadas, considerando as entregas realizadas e os respectivos Termos de Aceite. Atividades executadas fora do expediente, por solicitação expressa da CONTRATANTE, terão a quantidade de HST acrescida em 50%. O referido acréscimo tem por finalidade compensar o esforço operacional adicional decorrente da mobilização de profissionais especializados em períodos noturnos, finais de semana e feriados, necessários para execução de atividades que, por sua criticidade ou impacto operacional, não possam ser realizadas durante o horário regular de funcionamento da CONTRATANTE. O percentual adotado mostra-se compatível com as práticas de contratação de serviços especializados de Tecnologia da Informação, onde prevê diferenciação de preços para execução de serviços fora do horário comercial, com acréscimos superiores a 50% em determinados serviços de suporte técnico especializado. O acréscimo somente poderá ser aplicado mediante solicitação prévia, expressa e devidamente justificada da CONTRATANTE, ficando limitado às seguintes hipóteses:

- I - execução de implantações, atualizações ou publicações em ambiente de produção;
- II - realização de janelas de manutenção programadas;
- III - atividades necessárias para evitar indisponibilidade ou degradação relevante dos serviços;
- IV - atendimento de situações emergenciais que possam comprometer a continuidade operacional dos sistemas ou serviços;
- V - migrações, atualizações críticas ou intervenções cuja execução durante o horário

comercial apresente risco relevante à operação.

O acréscimo não será aplicado para compensar atrasos, falhas de planejamento, retrabalhos ou qualquer outra situação atribuível à **CONTRATADA**.

b) Do Recebimento e Qualidade: Para cada entrega, serão gerados o **Termo de Aceite Provisório (TAP)**, para conferência de conformidade, e o **Termo de Aceite Definitivo (TAD)**, emitido após a validação do pleno funcionamento. Caso o serviço não seja aprovado, a **CONTRATADA** deverá sanar as pendências sem ônus à **CONTRATANTE** e sem direito a prorrogação do cronograma original;

c) Da Garantia: Todos os serviços executados terão garantia mínima de 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da data de emissão do **Termo de Aceite Definitivo**.

d) Da Investigação de Incidentes Externos: Caso, durante o período de garantia ou após uma intervenção técnica, a **CONTRATADA** identifique que um novo incidente ou problema reportado não possui nexo de causalidade com os serviços por ela prestados, deverá submeter um relatório técnico detalhado à fiscalização da **CONTRATANTE**. Uma vez validada a ausência de responsabilidade da **CONTRATADA** sobre o evento, a resolução do referido problema poderá dar ensejo à emissão de uma nova Ordem de Serviço (OS) específica para sua investigação e correção, observando-se os ritos de autorização prévia. Eventuais falhas nos produtos ou serviços sob responsabilidade da **CONTRATADA** deverão ser corrigidas sem ônus à **CONTRATANTE** e dentro do cronograma pactuado.

1.5.2.5.2. A seguir, é apresentada descrição macro dos serviços a serem entregues pela empresa **CONTRATADA**:

- a) Desenvolvimento e customização de painéis de acompanhamento executivo (dashboards) e relatórios;
- b) Desenvolvimento e customização de aplicativos na Plataforma Microsoft;
- c) Desenvolvimento e customização de fluxos de trabalho automatizados com a Plataforma Microsoft;
- d) Desenvolvimento e customização de bots na plataforma Microsoft;
- e) Desenvolvimento e customização de aplicativos no Microsoft 365;
- f) Desenvolvimento e customização de serviços na plataforma de nuvem pública da Microsoft, o Azure. O desenvolvimento desses serviços poderá ou não estar integrado a outros serviços da plataforma Microsoft.
- g) Desenvolvimento, customização e suporte na plataforma de soluções Microsoft on-premises **do CONTRATANTE**;
- h) Avaliação do ambiente quanto a utilização das licenças contratadas no ambiente tecnológico **do CONTRATANTE**;
- i) Sustentação técnica na realização de projetos e otimização do ambiente Microsoft **do CONTRATANTE**, tendo em vista atender as melhores práticas e extrair o máximo dos recursos funcionais das licenças contratadas;
- j) Sustentação técnica na instalação de serviços, migração de sistemas e aplicações desenvolvidas **pelo CONTRATANTE** e integração entre as soluções;
- k) Criação de políticas operacionais, ajustamento de documentações, desenvolvimento de scripts, procedimentos de monitoração, leitura de relatórios e isolamento das falhas, atividades proativas para manutenção da disponibilidade, cadastro de serviços e correções que necessitam de uso de senhas fortes, estudos e implementações de melhorias nos procedimentos operacionais e de monitoramento para processos proativos e reativos, instalação e configuração de equipamentos e softwares básicos, correções de padrões de

serviços;

l) Implementação de novos serviços, criação de procedimentos e controles,

m) Estudo de viabilidade e desempenho, ajustamento de processos e de serviços, aperfeiçoamento dos critérios de disponibilidade, intervenções corretivas e preventivas nos serviços para melhora ou correção do desempenho, adequação e substituição de ferramentas para administração e gerência de serviços, realinhamento de atividades e serviços para modelos de práticas adotadas, manutenção e suporte a Softwares, equipamentos e automatização de atividades, ferramentas críticas, criação de políticas de instalação, correção e acompanhamento;

n) Modelagem de processos de trabalho; análise de ambientes para mudanças na execução; e outras atividades que demandem recursos de sustentação técnica e auditoria, voltadas para soluções específicas, inclusive aquelas que não estejam previstas no **rotineiro**;

o) Elaboração de material e sessões de transferência de conhecimento nas soluções da plataforma Microsoft.

1.5.2.6. A descrição dos serviços constitui uma estimativa baseada no cenário tecnológico atual, admitindo-se a substituição de itens por **serviços de natureza técnica equivalente**, desde que motivada por descontinuidade de produtos, evolução das plataformas Microsoft ou alterações compulsórias em seu modelo de licenciamento. Tais modificações deverão observar o equilíbrio econômico-financeiro da proposta original, mantendo a complexidade técnica e o esforço estimado, e serão formalizadas mediante parecer técnico e ato administrativo próprio, garantindo a transparência e a segurança jurídica do certame.

1.5.2.7. As necessidades de negócio a serem atendidas por intermédio da execução dos serviços relacionados aos listados anteriormente são as seguintes:

ID NECESSIDADE	REQUISITOS DE NEGÓCIO [VALOR ESPERADO]
N-01	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de planejamento, gestão e governança de TIC.
N-02	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de relacionamento com o negócio
N-03	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de gestão de processos de TIC.
N-04	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de gerenciamento de projetos, portfólio e programa.
N-05	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de engenharia e arquitetura de software, qualidade e melhoria contínua de TIC
N-06	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de gestão de infraestrutura, sistemas operacionais, aplicações, armazenamento e recuperação de dados e segurança da informação
N-07	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de gestão e análise de dados e informações

N-08	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de gestão de riscos de TIC.
N-09	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de comunicação corporativa de TIC.
N-10	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos automação de processos de negócio
N-11	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de modernização do Datacenter Local

Tabela 2 - Requisitos de negócios

1.5.2.8. Em nenhuma hipótese haverá remuneração do **CONTRATADA** meramente com base nas horas de serviço empenhadas em determinado processo (ou pacote de serviço) de forma desvinculada da entrega de resultados e/ou entrega de valor. Os Serviços Técnicos Especializados remunerados por HST destinam-se exclusivamente a demandas extraordinárias, não recorrentes e não contempladas no escopo do suporte técnico contínuo, tais como implantação de novas funcionalidades, desenvolvimento, customizações, projetos de integração, migrações, modernização tecnológica, estudos especializados, diagnósticos avançados de arquitetura e demais intervenções que resultem em entregáveis específicos.

1.5.2.9. Também não haverá remuneração por serviços executados não demandados ou não especificados nas demandas.

1.5.3. **ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NO DESENVOLVIMENTO, IMPLEMENTAÇÃO E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÕES DAS PLATAFORMAS MICROSOFT**

1.5.3.1. Definições Gerais:

1.5.3.1.1. Para fins de padronização dos indicadores:

I. **Data/Hora de abertura do chamado:** registro automático na Central de Serviços do CONTRATANTE;

II. **Data/Hora de início do atendimento:** primeiro registro de atuação da CONTRATADA no chamado;

III. **Data/Hora de solução:** momento em que a solução é registrada pela CONTRATADA como concluída no sistema;

IV. **Data/Hora de encerramento:** encerramento final após validação da solução;

V. **Tempo de atendimento** = Início do atendimento – abertura do chamado;

VI. **Tempo de solução** = Solução – abertura do chamado;

VII. Todos os tempos serão apurados automaticamente pela ferramenta de gestão de chamados do **CONTRATANTE**.

1.5.3.1.2. Os níveis de serviço apresentados referem-se exclusivamente ao atendimento de incidentes registrados na Central de Serviços do **CONTRATANTE**.

1.5.3.1.3. Para estes casos, o tempo de início de atendimento e o tempo de solução serão medidos conforme diferença entre os registros de abertura, início e conclusão do chamado.

1.5.3.1.4. Os prazos de execução vinculados às Ordens de Serviço (OS) não se confundem com os níveis de serviço aplicáveis aos incidentes e serão definidos individualmente para cada demanda, considerando o respectivo escopo, complexidade técnica, volume estimado de atividades, dependências externas, artefatos a serem produzidos e

quantitativo de Horas de Serviço Técnico (HST) aprovado. A definição do cronograma deverá observar a estimativa técnica apresentada pela CONTRATADA no Plano de Projeto e validada pela CONTRATANTE antes da emissão da Ordem de Serviço, sendo vedada a fixação unilateral de prazos incompatíveis com a complexidade ou com o esforço técnico necessário à execução da demanda. Os prazos definidos em cada Ordem de Serviço constituirão referência para acompanhamento e medição do Indicador 01 – Índice de Cumprimento dos Prazos de Entrega dos Produtos.

1.5.3.1.5. Para os serviços técnicos especializados, deve ser cumprido o acordo de nível de serviço, conforme as tabelas abaixo:

Severidade	Indicador	Cálculo	Unidade	Meta
I (Crítico)	Tempo de início do atendimento	Data/hora início atendimento – data/hora abertura chamado	Horas corridas	≤ 2h
I (Crítico)	Tempo de solução	Data/hora solução – data/hora abertura chamado	Horas úteis	≤ 8h
II (Alto)	Tempo de início do atendimento	Data/hora início atendimento – data/hora abertura chamado	Horas corridas	≤ 4h
II (Alto)	Tempo de solução	Data/hora solução – data/hora abertura chamado	Horas úteis	≤ 12h
III (Médio)	Tempo de início do atendimento	Data/hora início atendimento – data/hora abertura chamado	Horas úteis	≤ 8h
III (Médio)	Tempo de solução	Data/hora solução – data/hora abertura chamado	Horas úteis	≤ 16h
IV (Baixo)	Tempo de início do atendimento	Data/hora início atendimento – data/hora abertura chamado	Horas úteis	≤ 16h
IV (Baixo)	Tempo de solução	Data/hora solução – data/hora abertura chamado	Horas úteis	≤ 24h

Tabela 3 - NÍVEIS I a IV – SUPORTE

Observações:

- I. Os prazos expressos em horas corridas serão contabilizados continuamente, inclusive fora do horário comercial, aos sábados, domingos e feriados.
- II. Os prazos expressos em horas úteis serão contabilizados exclusivamente durante o horário comercial definido no item 4.2.2.1 deste Termo de Referência.
- III. Para incidentes classificados como críticos, a CONTRATADA deverá, após iniciar o atendimento, manter atuação contínua até o restabelecimento do serviço ou a implementação de solução de contorno tecnicamente adequada.
- IV. Para incidentes classificados como de alta severidade, o atendimento deverá ser iniciado dentro do prazo estabelecido, ainda que fora do horário comercial, observando-se que a contagem do prazo de solução permanecerá vinculada às horas úteis.

Indicador	Cálculo	Unidade	Meta
Tempo de execução da OS	Data conclusão – data autorização da OS	Dias úteis	Definido na OS conforme escopo, complexidade, artefatos, dependências e quantitativo de HST previstos no Plano de Projeto aprovado.

1.5.4. SERVIÇO DE MINISTRAÇÃO DE CURSO DE TREINAMENTO DE PESSOAL NA ÁREA DE INFORMÁTICA

1.5.4.1. O serviço de ministração de curso por meio de treinamentos sobre as funcionalidades do Módulos de Serviços do MS Dynamics CRM 365, bem como seus portais e integrações existentes e futuras, deverá ser realizada, considerando as atualizações realizadas na solução, bem como após a implementação de novos recursos ou funcionalidades.

1.5.4.2. A execução será precedida pela apresentação do conteúdo programático detalhado, cronograma e material de apoio pela contratada no prazo de 05 (cinco) dias úteis após o recebimento da ordem de serviço (os). O conteúdo deve refletir as versões tecnológicas mais recentes e metodologias práticas. Após a aprovação formal pela contratante, a contratada terá o prazo máximo de 10 (dez) dias úteis para iniciar as atividades.

1.5.4.3. A carga horária mínima será de 40 horas por turma. A definição da modalidade (presencial ou online) é prerrogativa exclusiva da CONTRATANTE, comunicada via OS com antecedência mínima de **05 (cinco) dias corridos**, baseando-se na complexidade técnica e no perfil do público. As turmas serão limitadas a 12 participantes para o formato presencial e a 100 participantes para o formato online, visando a eficácia da transferência de conhecimento e a eficiência administrativa.

1.5.4.4. Com exceção da sala e dos microcomputadores para os alunos, toda a infraestrutura necessária para realização dos treinamentos, compreendendo licenças, instrutor, material didático e todas as horas gastas para a preparação do treinamento, são de responsabilidade da CONTRATADA.

1.5.4.5. A CONTRATADA fornecerá o material didático em formato digital a cada pessoa em treinamento.

1.5.4.6. O Treinamento deverá ser realizado na Cidade Administrativa, em Belo Horizonte, MG em data e horário a ser acertado com o **CONTRATANTE** ou de forma remota utilizando a plataforma do Microsoft Teams. Os treinamentos deverão ser obrigatoriamente gravados e disponibilizados posteriormente.

1.5.4.7. O instrutor deverá ter, no mínimo, conhecimento técnico comprovado por meio de certificações na solução de MS Dynamics CRM 365 na versão do atual ou superior àquela instalada no ambiente do **CONTRATANTE**. Caso as certificações não estejam disponíveis ou tenham sido atualizadas, deverão ser apresentadas as certificações atualizadas para comprovar a competência técnica. A comprovação prevista neste subitem não constitui requisito de habilitação da licitante e será exigida exclusivamente na fase de execução contratual, em relação ao profissional efetivamente indicado para ministrar o treinamento.

1.5.4.8. O serviço de treinamento possui natureza de demanda recorrente, em função da rotatividade de usuários, evolução contínua da solução e necessidade de capacitação periódica. Sua execução ocorrerá sob demanda, mediante autorização da CONTRATANTE, respeitado o quantitativo estimado de turmas previsto neste Termo de Referência.

1.5.4.9. A não utilização integral do quantitativo estimado de turmas ao final da vigência contratual não gera à CONTRATADA qualquer direito à remuneração adicional, sendo o pagamento condicionado exclusivamente às turmas efetivamente demandadas, autorizadas e executadas.

1.6. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES AO OBJETO:

1.6.1. FUNCIONALIDADES DOS PORTAIS

1.6.1.1. O **Portal da Cidade Administrativa – ServiçosCA** integra o ecossistema de soluções baseadas na plataforma Microsoft Dynamics CRM 365 objeto desta contratação. Ele atua como a interface de autoatendimento para os usuários da Cidade Administrativa, sendo a camada responsável pela operacionalização de serviços críticos como o agendamento de salas de reunião, espaços de coworking, auditórios, além da reserva de veículos oficiais e vagas de estacionamento atualmente disponibiliza as seguintes funcionalidades para os usuários:

1.6.1.1.1. Agendamento/consulta/cancelamento de salas de reunião e plenárias localizados nos prédios Minas e Gerais;

1.6.1.1.2. Agendamento/consulta/cancelamento de transporte;

1.6.1.1.3. Solicitação/consulta/reabertura/reclassificação/cancelamento de serviços referente a manutenção predial (ex. manutenção predial, manutenção hidráulica, ar condicionado, rede elétrica, reposição de estoque para máquinas de conveniência etc.);

1.6.1.1.4. Solicitação/consulta/reabertura de reposição de papel para as ilhas de impressão;

1.6.1.1.5. Solicitação de estações de trabalho no modelo de coworking (agendamento de estações de trabalhos com computador e telefones disponíveis);

1.6.1.1.6. Sistema para atendimento de chamados de suporte para a equipe do Departamento de Trânsito.

1.6.1.1.7. Sistema para agendamento para emissão da CIN - Carteira de Identificação;

1.6.1.1.8. Agendamento de reserva do auditório;

1.6.1.2. **Sistemas em fase de desenvolvimento serão adicionados progressivamente ao Portal.**

1.6.2. DO AMBIENTE TECNOLÓGICO

1.6.2.1. A solução do MS CRM Dynamics 365 fica hospedada no ambiente da nuvem da Microsoft hospedada nos datacenters da Microsoft no Brasil, atendendo aos requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD. O desenho deste ambiente **está** demonstrado no Anexo C - ARQUITETURA D365 (120415356).

1.6.3. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO (DESENVOLVIMENTO, IMPLEMENTAÇÃO E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÕES DAS PLATAFORMAS MICROSOFT)

1.6.3.1. Cada implementação de nova funcionalidade será tratada como um projeto e seu ciclo de desenvolvimento deverá seguir a metodologia Microsoft Dynamics Sure Step ou a metodologia Ágil. Em conjunto com o **CONTRATANTE e dependendo do escopo do projeto**, será definido a metodologia a ser utilizada. Considerando as premissas **iniciais**, torna-se como metodologia padrão o modelo Ágil, que é uma abordagem **interativa e incremental** que utiliza ciclos de trabalho curtos, chamados **sprints**, para entregar funcionalidades e obter feedback. Cada sprint inclui análise, design, desenvolvimento, testes e revisão, geralmente com uma duração fixa (por exemplo, 30 dias). Caso a mesma não esteja vigente ou tenha sido descontinuada, o **CONTRATADO** deverá utilizar uma metodologia equivalente e com os mesmos benefícios.

1.6.3.2. Em até 15 (quinze) dias corridos, contados após a data de publicação do contrato, os representantes do **CONTRATADO e do CONTRATANTE**, deverão se reunir para definir o modelo da metodologia a ser adotada para os projetos iniciais, bem como os artefatos que deverão ser entregues em cada fase.

1.6.3.3. Uma vez identificada pelo **CONTRATANTE** a necessidade de manutenção ou desenvolvimento, será encaminhado ao **CONTRATADO**, por meio eletrônico, um Documento de Solicitação de Demanda (DSD) ou

documento técnico equivalente, contendo a descrição detalhada da demanda e os elementos necessários à sua análise inicial. Este documento não se caracteriza como Ordem de Serviço (OS), não autorizando, por si só, o início da execução.

1.6.3.4. Após o recebimento da demanda, o **CONTRATADO** deverá apresentar o Plano de Projeto para o **CONTRATANTE**, em um prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos.

1.6.3.5. O **CONTRATADO** deverá especificar detalhadamente no Plano de Projeto todas as fases, atividades e artefatos necessários para o pleno desenvolvimento dos produtos, bem como o prazo necessário, em horas, para conclusão da demanda;

1.6.3.6. O Plano de Projeto deverá ser dividido em fases e para cada fase deverá ser emitida a correspondente OS.

1.6.3.7. O **CONTRATADO** definirá no Plano de Projeto o número de horas de manutenção necessárias para conclusão da demanda. O prazo total previsto para execução deverá considerar, no mínimo, um profissional trabalhando de forma dedicada, 8 (oito) horas por dia em dias úteis.

1.6.3.8. O **CONTRATANTE** verificará a aderência do Plano de Projeto apresentado com as especificidades indicadas na demanda, e, se for o caso, indicará para ao **CONTRATADO** as divergências encontradas. Em caso de divergências o Plano de Projeto será reprovado e o **CONTRATADO** deverá apresentar novo plano, em um prazo adicional de até 5 (cinco) dias úteis, a contar da comunicação da reprovação.

1.6.3.9. Após a aprovação do Plano de Projeto e mantido o interesse do **CONTRATANTE**, será emitida a Ordem de Serviço (OS), contemplando:

- a) a definição do escopo aprovado;
- b) o quantitativo estimado de horas;
- c) o cronograma de execução;
- d) os marcos e entregas previstos.

1.6.3.10. A execução dos serviços ficará condicionada à autorização formal do Gestor do Contrato. O prazo para execução e conclusão da OS será contado exclusivamente a partir da data de sua emissão, observadas as condições e prazos nela estabelecidos.

1.6.3.11. Uma vez validada cada Ordem de Serviço (OS), dar-se-á imediato início às atividades previstas, com realização de encontros **diários** para acompanhamento do progresso, identificação de impedimentos e alinhamento das próximas ações, de modo a assegurar a aderência aos prazos e à metodologia adotada.

1.6.3.12. O **CONTRATADO** deverá, para cada Ordem de Serviço (OS), elaborar e manter atualizados os artefatos previstos para a metodologia de gerenciamento e desenvolvimento adotada, observando os prazos estabelecidos no cronograma, os padrões de qualidade definidos neste Termo de Referência e a compatibilidade técnica com a metodologia Microsoft Dynamics Sure Step, metodologia Ágil ou outra metodologia equivalente previamente aprovada pela **CONTRATANTE**.

1.6.3.12.1. Considera-se metodologia equivalente aquela que preserve os mesmos requisitos mínimos de governança, planejamento, rastreabilidade, documentação, controle, gestão de riscos, acompanhamento da execução, qualidade das entregas e transferência de conhecimento previstos na metodologia adotada para o projeto.

1.6.3.12.2. A adoção de metodologia equivalente dependerá de justificativa técnica formal apresentada pelo **CONTRATADO** e de prévia validação e aprovação expressa da **CONTRATANTE**, não podendo resultar em redução

dos níveis de qualidade, controle, documentação, transparência, rastreabilidade ou dos resultados esperados para a execução dos serviços.

1.6.3.13. Sempre que solicitado pelo Gestor do Contratante, o **CONTRATADO** deverá apresentar, em até 2 (dois) dias úteis, um relatório onde deverá informar o andamento consolidado de cada OS, suas atividades previstas e executadas, alterações, medidas corretivas tomadas, dentre outras informações pertinentes. Havendo incidentes que prejudiquem o andamento da OS, estes devem ser informados imediatamente.

1.6.3.14. **O CONTRATADO** deverá apresentar ao final de cada reunião realizada com o **CONTRATANTE**, Ata de Reunião indicando o objetivo, participantes, exposições dos assuntos e respectivas conclusões, prazos, pendências e outras informações pertinentes. Esta reunião poderá ser realizada de forma remota utilizando soluções de videoconferência de mercado sem onerar o **CONTRATANTE**;

1.6.3.15. Cada nova implementação no ambiente deve ser publicada **pelo CONTRATADO** no ambiente de homologação e submetida à avaliação pela equipe técnica **do CONTRATANTE**. A publicação no ambiente de produção só se dará após a correção dos eventuais erros e aprovação pela equipe técnica **do CONTRATANTE**.

1.6.3.16. **O CONTRATADO** deverá registrar na Central de Serviços **do CONTRATANTE**, todas as Ordens de Serviços de manutenção previstas neste Termo de Referência, de forma a manter na base de dados todas as informações necessárias para a condução dos serviços e acompanhamento das atividades realizadas, para o cálculo de indicadores do IMR e relatórios gerenciais.

1.6.4. **DIREITO DE PROPRIEDADE DE TODOS OS ARTEFATOS**

1.6.4.1. Todos os produtos e artefatos gerados como resultado da prestação de serviços **pelo CONTRATADO** serão de propriedade **do CONTRATANTE** de forma permanente, sendo vedada qualquer divulgação ou comercialização por parte **do CONTRATADO** sem a sua autorização.

1.6.4.2. A contratação implica em necessidade de cessão de direitos autorais dos produtos entregues. Sendo assim, todos os produtos desenvolvidos **pelo CONTRATADO** deverão ser entregues **ao CONTRATANTE**, que terá o direito de propriedade sobre estes produtos, sendo vedada qualquer comercialização por parte **do CONTRATADO**.

1.6.4.3. **O CONTRATANTE**, para todos os efeitos da aplicação da Lei nº 9.609/98, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador, e regulamentos correlatos, é a única proprietária dos produtos entregues **pelo CONTRATADO**.

1.6.4.4. **O CONTRATANTE** terá o direito de propriedade intelectual dos produtos, bem como dos artefatos e códigos-fonte gerados, de forma permanente.

1.6.4.5. Será permitido, exclusivamente **ao CONTRATANTE**, a qualquer tempo, distribuir, alterar e utilizar os produtos sem limitações de licenças restritivas.

1.6.5. **TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**

1.6.5.1. **O CONTRATADO** deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse **do CONTRATANTE** ou de terceiros de que tomar conhecimento, em razão da execução do objeto, devendo respeitar as atividades de tratamento de

dados, entre outras informações pertinentes, incorrendo sobre as penas pela violação estabelecidas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, nº 13.709/2018.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. O complexo da Cidade Administrativa de Minas Gerais (CAMG) abriga aproximadamente 16 mil pessoas (servidores, funcionários e terceirizados) em sete prédios, servindo como sede para os principais órgãos e entidades do Estado. Para atender a essa grande comunidade, a Intendência da Cidade Administrativa (ICA) disponibiliza uma plataforma de Gestão de Serviços eficiente.
- 2.2. Essa plataforma é essencial para a abertura de chamados, direcionando as solicitações (exceto as de TI) para a ICA ou para os seus fornecedores contratados. O principal ponto de acesso é o **portal de serviços web** (<https://www.servicosca.mg.gov.br>), onde cada registro de demanda inicia um fluxo de trabalho automatizado, garantindo que a solicitação chegue ao responsável pela execução.
- 2.3. A solução dispõe de funcionalidades de workflow que a SEPLAG/MG, por meio da INTENDÊNCIA, utiliza para o monitoramento dos serviços de agendamento de salas de reunião, abertura de chamados de manutenção na infraestrutura predial, dos elevadores e dos equipamentos que guarnecem as copas. Essa ferramenta, além de proporcionar o sistema de abertura de chamados para atendimento das demandas dos usuários, é o instrumento utilizado **por** fiscais e gestores de contratos para consolidar dados de indicadores de mensuração de resultados previstos nos contratos, extraíndo relatórios sobre tempo e qualidade de atendimento da demanda.
- 2.4. Assim, a ferramenta MS Dynamics CRM 365 é a responsável por todo o fluxo de informações entre os usuários, fornecedores e a INTENDÊNCIA para atendimento das demandas de todos os usuários da Cidade Administrativa e para a apuração do desempenho dos fornecedores. Deve-se ressaltar que parte dos contratos celebrados para viabilizar o funcionamento do complexo (em especial os mais vultuosos) possui indicadores de mensuração de resultados que impactam o pagamento dos fornecedores e são aferidos a partir da gestão dos chamados de serviços abertos por meio do portal de serviços o que demanda a correta classificação do serviço no MS Dynamics CRM365, a correta associação do prazo de atendimento, o acompanhamento de sua execução e as respectivas conclusões dos atendimentos.
- 2.5. O processo de atendimento, representado pela figura 1, permite que qualquer usuário da Cidade Administrativa - CA, diante de uma demanda de prestação de serviços administrativos, com exceção aqueles de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, que possuem outros canais de solicitação, faça a solicitação registrando a demanda no Portal de Serviços.

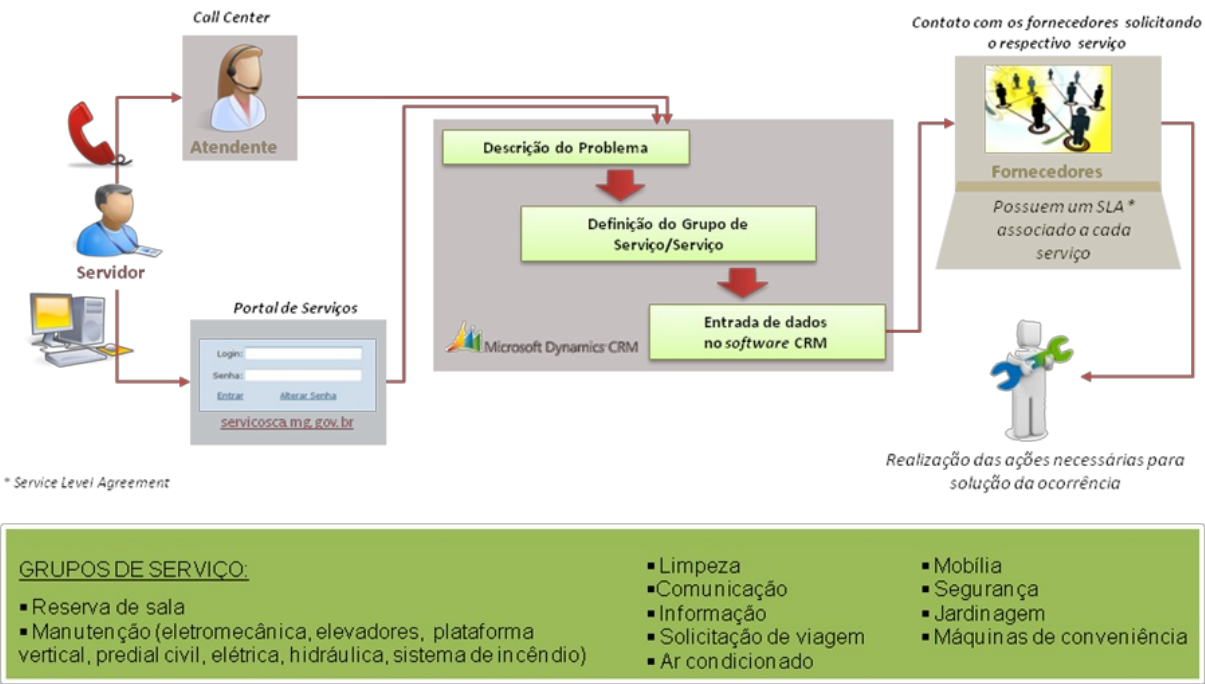


Figura 1 - Visão macro do processo de atendimento

- 2.6. Atualmente, pelo Portal de Serviços é transacionado um volume estimado de 550

(quinhentos e cinquenta) acessos por dia, mas estima-se que esse volume poderá atingir aproximadamente a 750 (setecentos e cinquenta) acessos com a otimização dos serviços por meio desse portal. Essa volumetria representa a importância que a ferramenta *Dynamics* atingiu para a operação dos processos: hoje a CA disponibiliza ao usuário 26 (vinte e seis) grupos de serviços, segmentados em 380 (trezentos e oitenta) serviços distribuídos entre os 10 (dez) fornecedores cadastrados.

2.7. Diante do modelo implantado, é de se concluir que o suporte técnico ao sistema *MS Dynamics CRM 365*, bem como sua constante melhoria para atender a novos processos de serviços que podem vir a ser disponibilizados pelo portal (ex. agendamento de salas de reunião, agendamento de viagens, solicitação de ajustes de temperatura, agendamento de carga e descarga etc.) são fundamentais para garantir a operação e o funcionamento adequado da Cidade Administrativa.

2.8. Assim, para garantir o pleno funcionamento da Portal de Serviços *WEB* e a integridade da base de dados gerada a partir das demandas registradas e respectivos atendimentos, faz-se necessária que os serviços de suporte técnico e manutenção da ferramenta seja contínuo de forma a corrigir erros identificados no funcionamento dos fluxos de trabalho, permitir a atualização da base de serviços e fornecedores e melhoria contínua das funcionalidades.

2.9. Por último cabe o registro de que a relação entre a demanda prevista e a quantidade de serviço a ser contratada, foi apurada com base nos dados da execução do contrato nº 9040908/2015.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1. Da Participação de Consórcios:

3.1.1. Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio.

3.2. Da Participação de Cooperativa:

3.2.1. Será permitida a participação de sociedades cooperativas, nos termos do art. 16 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

3.3. Da Subcontratação:

3.3.1. Não será admitida a subcontratação parcial ou total do objeto contratual.

3.4. Da Sustentabilidade:

3.4.1. Não serão exigidos critérios de sustentabilidade na presente contratação

3.5. Da Indicação de Marcas ou Modelos:

3.5.1. Não serão exigidas marcas ou modelos específicos para a contratação.

3.6. Da Vedação de Utilização de Marca ou Modelo:

3.6.1. Não haverá vedação de marca/modelo na presente contratação.

3.7. Da Exigência de Carta de Solidariedade:

3.7.1. Não será exigida a apresentação de carta de solidariedade na presente contratação.

3.8. Da Garantia da Contratação:

3.8.1. Será exigida a garantia da contratação, no percentual de **5% (cinco)** por cento nos termos do art. 96 e seguintes da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

3.8.1.1. A garantia poderá ser apresentada nas modalidades: seguro-garantia, fiança bancária, caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, título de capitalização.

3.8.1.2. A garantia será prestada, no prazo máximo de 30(trinta) dias corridos, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da assinatura do contrato.

3.8.1.3. No caso de optar pela modalidade seguro-garantia, conforme disposto no § 3º do art. 96 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, o prazo será de **1 (um) mês**, contado da data de homologação do procedimento e anterior à assinatura do contrato.

3.8.2. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade **por 90 (noventa) dias** após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

3.8.2.1. Havendo apresentação de consórcio, a garantia de execução contratual poderá ser apresentada em nome de qualquer das consorciadas, assim como poderá o valor exigido ser atendido pela soma de garantias apresentadas por cada consorciada.

3.8.2.2. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica, com correção monetária.

3.8.2.3. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia ou por aquele que o substituir em suas competências.

3.8.2.4. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do [artigo 827 do Código Civil](#).

3.9. **Condições e Especificações da Garantia do Serviço:**

3.9.1. Será aplicada ao serviço somente a garantia legal estabelecida pelo art. 26, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC).

3.10. **Da Vistoria:**

3.10.1. Não há necessidade de realização de vistoria prévia ao local de execução dos serviços.

4. **MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

4.1. **Do Prazo e das Condições da Prestação do Serviço:**

4.1.1. As atividades descritas neste item deverão observar o disposto no **Anexo E – Cronograma de Execução(134654605)**, que integra este Termo de Referência.

4.1.1.1. **Mobilização (até 15 dias):** Contados a partir da emissão da Ordem de Serviço inicial, prazo no qual a **CONTRATADA** deverá realizar a entrega da documentação da equipe técnica, instalação de estrutura e procedimentos administrativos de acesso.

4.1.1.1.1. Para fins de comprovação da mobilização inicial, a **CONTRATADA** deverá apresentar, no prazo estabelecido, a seguinte documentação da equipe técnica:

I – relação nominal dos profissionais alocados, com respectivas funções;

II – currículos atualizados dos profissionais, contendo formação acadêmica e experiência compatível com as atividades a serem executadas;

III – comprovação de vínculo com a CONTRATADA (contrato de trabalho, contrato de prestação de serviço ou instrumento equivalente);

IV – certificados técnicos e/ou comprovação de experiência em tecnologias Microsoft pertinentes ao objeto da contratação, quando aplicável;

V – indicação formal do responsável técnico pela execução contratual.

Parágrafo único: A **CONTRATANTE** poderá solicitar complementação documental ou substituição de profissionais que não atendam aos requisitos mínimos estabelecidos.

4.1.1.2. **Assunção Operacional (até 60 dias):** Prazo final para que a **CONTRATADA** inicie a

prestação efetiva de todos os serviços de desenvolvimento e sustentação. Este período destina-se à transferência de conhecimento técnica e funcional das plataformas Microsoft e do Portal ServiçosCA, de modo a garantir a continuidade das operações da SEPLAG/MG sem interrupções.

4.1.1.2.1. Serviço contínuo com execução e faturamento mensal para o **item 1 - SUPORTE TECNICO PARA SOFTWARE CRM ARQUITETURA .NET/WEB E FUNCIONALIDADES WORKFLOW;**

4.1.1.2.2. Execução sob demanda, após a aprovação do Plano de Projeto e emissão de OS para o **item 2- SERVICOS TECNICOS ESPECIALIZADOS NO DESENVOLVIMENTO, IMPLEMENTACAO E SUSTENTACAO DE SOLUCOES DAS PLATAFORMAS MICROSOFT;**

4.1.1.2.3. Sob demanda para o **item 3 - SERVIÇO DE MINISTRAÇÃO DE CURSO DE TREINAMENTO DE PESSOAL NA ÁREA DE INFORMÁTICA.**

4.2. **Do Local e Horário da Prestação do Serviço:**

4.2.1. Os serviços deverão ser prestados de forma remota ou presencial quando solicitado **pelo CONTRATANTE** no seguinte endereço: Cidade **Administrativa** Tancredo de Almeida Neves, no complexo de prédios que compõe a sede do Governo do Estado de Minas Gerais, localizada em Belo Horizonte.

4.2.2. Para esta contratação consideram-se os seguintes horários de trabalho:

4.2.2.1. **Horário Comercial:** Segunda a sexta-feira de 07H00MIN ÀS 19H00MIN;

4.2.2.1.1. Para fins deste Termo de Referência, considera-se hora útil cada hora integralmente compreendida no período entre 7h e 19h, de segunda a sexta-feira, excetuados os feriados nacionais, estaduais e municipais aplicáveis ao local de prestação dos serviços.

4.2.2.1.2. Os prazos estabelecidos em horas úteis serão contabilizados exclusivamente durante o horário comercial definido no item 4.2.2.1, ficando sua contagem suspensa fora desse período e retomada no início do período útil subsequente.

4.2.2.1.3. Os prazos estabelecidos em horas corridas serão contabilizados de forma contínua, inclusive durante o período noturno, aos sábados, domingos e feriados, independentemente do horário de abertura do chamado.

4.2.2.1.4. Para incidentes classificados como críticos, a CONTRATADA deverá iniciar o atendimento no prazo definido na matriz de níveis de serviço e manter atuação contínua e ininterrupta, inclusive fora do horário comercial, aos sábados, domingos e feriados, até o restabelecimento do serviço ou a implementação de solução de contorno tecnicamente adequada que restabeleça sua condição mínima de operação.

4.2.2.1.5. Após o restabelecimento do serviço ou a implementação de solução de contorno, as atividades destinadas à solução definitiva do incidente crítico poderão prosseguir durante o horário comercial, observando-se o prazo de solução definido em horas úteis, salvo quando a avaliação técnica da CONTRATANTE indicar a necessidade de continuidade da atuação para evitar a recorrência imediata ou o agravamento do incidente.

4.2.2.1.6. Para incidentes classificados como de alta severidade, a CONTRATADA deverá iniciar o atendimento dentro do prazo estabelecido em horas corridas, inclusive quando o chamado for registrado fora do horário comercial. A contagem do prazo para solução, quando estabelecida em horas úteis, ficará suspensa fora do horário comercial e será retomada no período útil subsequente.

4.2.2.1.7. A CONTRATANTE poderá determinar a continuidade do atendimento de incidente de alta severidade fora do horário comercial quando houver risco de evolução para severidade crítica, comprometimento relevante da continuidade dos serviços ou possibilidade de agravamento do impacto. A determinação e sua justificativa deverão ser registradas no respectivo chamado.

4.2.2.1.8. Para incidentes de média e baixa severidade, o atendimento será realizado durante o horário comercial, salvo previsão distinta na matriz de níveis de serviço ou autorização expressa da CONTRATANTE.

4.2.2.1.9. A reclassificação da severidade do incidente deverá ser justificada e registrada no sistema de atendimento. A partir da reclassificação, passam a ser aplicáveis os prazos correspondentes à nova severidade,

observadas as regras de contagem previstas neste Termo de Referência.

4.2.2.2. **Fora do Horário Comercial:** período compreendido entre **19h01min e 06h59min do dia seguinte**, aplicável **aos dias úteis**, bem como **durante todo o período dos feriados e finais de semana**.

4.2.3. **O CONTRATANTE** poderá disponibilizar um local para o analista **do CONTRATADO** executar as atividades necessárias para o atendimento **do CONTRATANTE** em suas dependências.

4.2.4. **O CONTRATADO** poderá realizar as ações necessárias de suporte técnico de forma remota, desde que observadas as normas, procedimentos e requisitos de segurança para acesso aos ambientes tecnológicos e ao Data Center, definidos pela Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais – PRODEMGE, empresa pública estadual responsável pela gestão, operação e controle da infraestrutura de Data Center que suporta os sistemas e serviços utilizados pelo CONTRATANTE.

4.2.5. Em determinados casos a serem definido **pelo CONTRATANTE**, quando houver necessidade de suporte in loco, o técnico deverá se deslocar até o Data Center da Prodemge, **localizado na rua da Bahia nº 2277** em Belo Horizonte, para realizar o atendimento da solicitação/incidente, mediante agendamento prévio.

4.2.6. Todos os custos relacionados com o atendimento dos chamados de suporte técnico, incluindo transporte, estadia e alimentação, serão de responsabilidade da CONTRATADA.

4.3. **Dos Materiais a Serem Disponibilizados:**

4.3.1. Não será necessário disponibilizar materiais de consumo e de uso duradouro.

4.4. **Do Regime de Execução:**

4.4.1. O regime de execução do contrato será **empreitada por preço unitário**.

5. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

5.1. **Do Recebimento:**

5.1.1. Os serviços prestados serão recebidos provisoriamente pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, mediante termo(s) detalhado(s), quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

5.1.1.1. Salvo disposição em contrário no contrato, em ato normativo ou neste Termo de Referência, os ensaios, os testes e as demais provas para aferição da boa execução do objeto do contrato exigidos por normas técnicas oficiais correrão por conta do Contratado.

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

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

5.1.4. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

5.1.5. Os serviços prestados serão recebidos definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo(s) detalhado(s) que comprove(m) o atendimento às exigências contratuais, no

prazo de até **10 (dez) dias corridos**, contados a partir do recebimento provisório.

5.1.6. 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.

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

5.1.8. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, notificando o Contratado para emissão de nota fiscal no que diz respeito à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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

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

5.2. **Da Avaliação da Execução do Objeto:**

5.2.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto neste documento. Não serão considerados para fins de apuração dos indicadores eventos decorrentes de fatores externos à atuação da CONTRATADA, tais como indisponibilidade de serviços da Microsoft, falhas de rede corporativa, indisponibilidade de infraestrutura do CONTRATANTE ou quaisquer eventos devidamente comprovados como fora de seu controle.

5.2.2. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para avaliação da prestação dos serviços. Para fins de apuração dos indicadores:

I – os tempos de atendimento inicial serão apurados em horas corridas;

II – os tempos de solução serão apurados em horas úteis, conforme definido no item 4.2.2 deste Termo de Referência.

5.2.3. O pagamento da CONTRATADA será redimensionado segundo os resultados alcançados e o cálculo do valor devido por mês pela prestação do serviço corresponderá ao modelo de precificação previsto no item 5.2.4 deste termo de referência. Não haverá pagamento mínimo obrigatório. A remuneração da CONTRATADA estará condicionada exclusivamente às Ordens de Serviço executadas, devidamente aceitas pela CONTRATANTE, vedado o pagamento por serviços não realizados.

5.2.4. O pagamento será realizado de acordo com o valor mensal devido, após apuração dos indicadores constantes do Instrumento de Medição de Resultado (IMR) e observará a seguinte fórmula abaixo. Os fatores de ajuste decorrentes dos indicadores previstos no IMR incidirão diretamente sobre as parcelas variáveis do pagamento mensal, conforme desempenho apurado.

Onde:

$$VPM = \sum (VOS * IND1) + (CMS * (0,4 * IND2 + 0,4 * IND3 + 0,2 * IND4)) + CT \\ * NTM$$

a) VPM = Valor do pagamento mensal

b) VOS = Valor da Ordem de Serviço (serão consideradas apenas as OS concluídas no mês de referência)

- c) **CMS** = Custo Mensal de Suporte
- d) **CT** = Custo da Turma de Treinamento
- e) **NTM** = Número de Horas de Treinamentos concluídos no mês
- f) **IND1** = Fator de ajuste do Indicador 1
- g) **IND2** = Fator de ajuste do Indicador 2
- h) **IND3** = Fator de ajuste do Indicador 3
- i) **IND4** = Fator de ajuste do Indicador 4

5.2.5. Os indicadores de desempenho definidos neste Termo de Referência, incluindo aqueles relacionados a prazo de atendimento, prazo de solução, cumprimento de Ordens de Serviço e qualidade das entregas, compõem o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), sendo utilizados para apuração do desempenho mensal da **CONTRATADA** e para definição dos fatores de ajuste aplicáveis ao cálculo do pagamento, conforme metodologia estabelecida neste item.

5.2.5.1. **INDICADOR 01 - ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DOS PRAZOS DE ENTREGA DOS PRODUTOS:**

IND01 – Índice de Cumprimento do Prazo de Entrega dos Produtos			
OBJETIVO: Garantir o cumprimento dos prazos de entrega dos produtos, definidos nas Ordens de Serviços – OS, em conformidade com o previsto neste Termo de Referência			
Fórmula de cálculo	Meta exigida (%)	Meta atingida	Fator de Ajuste (FA) sobre o valor das OS com os prazos não cumpridos
IND01 = $=(QOSPP/@QOS)*100$, onde: QOS = Quantidade total de Ordens de Serviço concluídas no período QOSPP = Quantidade de Ordens de Serviço concluídas dentro do prazo	≥ 95%	≥ 95% ≥ 90% e < 95% ≥ 85% e < 90% < 85%	1,0 0,9 0,8 0,7
Forma de aferição	Relatórios extraídos da solução de atendimento informatizada do CONTRATANTE, contendo data de início e encerramento das Ordens de Serviço.		
Início da vigência do indicador:	30 dias corridos após o término da fase de transição contratual.		

5.2.5.2. **INDICADOR 02 - ÍNDICE DE CHAMADOS DE SUPORTE ATENDIDOS NO PRAZO**

IND02 – Índice de Chamado de Suporte atendidos no prazo			
OBJETIVO: Garantir o cumprimento dos chamados de suporte atendidos no prazo, em conformidade com o previsto neste Termo de Referência.			
Fórmula de cálculo	Meta exigida (%)	Meta atingida	Fator de Ajuste (FA) sobre o valor das OS com os prazos não cumpridos

IND02 = (Quantidade de chamados cuja solução ocorreu dentro do prazo estabelecido por severidade / total de chamados encerrados no período) × 100	≥ 95%	≥ 95% ≥ 92% e < 95% ≥ 90% e < 92% ≥ 87% e < 90% ≥ 85% e < 87% < 85%	1,00 0,95 0,90 0,85 0,80 0,70
Forma de aferição	Relatórios de chamados encerrados emitido pela solução de atendimento informatizada da CONTRATANTE. Para cálculo deste indicador, os prazos de resposta serão apurados conforme a classificação de severidade e a regra de contabilização definida no Termo de Referência. Os prazos medidos em horas corridas serão contabilizados de forma ininterrupta. Os prazos medidos em horas úteis observarão o horário comercial definido contratualmente.		
Início da vigência do indicador:	30 dias corridos após o término da fase de transição contratual.		

5.2.5.3. **INDICADOR 03 – ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE MENSAL DO CRM DYNAMICS NO HORÁRIO COMERCIAL**

IND03 – Índice de Disponibilidade mensal do Microsoft CRM Dynamics 365 no horário comercial			
OBJETIVO: Garantir o cumprimento do nível de disponibilidade mensal do Microsoft CRM Dynamics 365 durante o horário comercial, conforme os parâmetros, metas e critérios de apuração estabelecidos neste Termo de Referência			
Fórmula de cálculo	Meta exigida (%)	Meta atingida	Fator de Ajuste (FA) sobre o valor mensal do serviço, em função do nível de disponibilidade apurado
IND03 = ((TTP – TIS) / TTP) X 100, onde: TTP - Tempo Total Previsto para operação do sistema no período de apuração, horário comercial . TIS – Tempo Total de Indisponibilidade do sistema no período de apuração, horário comercial .	≥ 99,00%	≥ 99,00% ≥ 95,00% e < 99,00% ≥ 90,00% e < 95,00% < 90,00%	1,0 0,9 0,8 0,7
Forma de aferição	Relatórios mensais extraídos do Azure Monitor , ferramenta nativa da Microsoft, contendo os registros de indisponibilidade do sistema no horário comercial.		
Início da vigência do indicador:	30 dias corridos após o término da fase de transição contratual.		

5.2.5.4. **INDICADOR 04 – ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE MENSAL DO CRM DYNAMICS FORA DO HORÁRIO COMERCIAL:**

IND04– Índice de Disponibilidade mensal do Microsoft CRM Dynamics 365 fora do horário comercial
--

OBJETIVO: Garantir o cumprimento do nível de disponibilidade mensal do Microsoft CRM Dynamics 365 após o horário comercial, conforme os parâmetros, metas e critérios de apuração estabelecidos neste Termo de Referência

Fórmula de cálculo	Meta exigida (%)	Meta atingida	Fator de Ajuste (FA) sobre o valor mensal do serviço, em função do nível de disponibilidade apurado
IND04 = ((TTP – TIS) / TTP) X 100, onde: TTP - Tempo Total Previsto para operação do sistema no período de apuração (fora do horário comercial) TIS – Tempo Total de Indisponibilidade do sistema no período de apuração (fora do horário comercial)	≥95,00%	≥ 95,00% ≥ 90,00% e < 95,00% ≥ 80,00% e <90,00% <80,00%	1,0 0,9 0,8 0,7
Forma de aferição	Relatórios mensais extraídos do Azure Monitor , ferramenta nativa da Microsoft, contendo os registros de indisponibilidade do sistema fora do horário comercial.		
Início da vigência do indicador:	30 dias corridos após o término da fase de transição contratual.		

5.2.5.5. Os indicadores relacionados a chamados de suporte aplicam-se exclusivamente aos incidentes operacionais, enquanto os indicadores relacionados às Ordens de Serviço referem-se às demandas de evolução, implementação e sustentação sob demanda, não havendo sobreposição entre tais medições.

5.2.6. As definições de horário comercial e não comercial constam dos subitens 4.2.2.1 e 4.2.2.2 deste Termo de Referência.

5.2.7. Para fins de aplicação do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), observar-se-ão os seguintes prazos:

- a) os indicadores **Tempo de início do atendimento** e **Tempo de solução** observarão os prazos definidos na **Tabela 3 – Níveis I a IV – Suporte**;
- b) Para fins de aferição dos níveis de serviço previstos neste instrumento, os prazos estabelecidos em horas corridas serão contabilizados de forma contínua, inclusive durante o período noturno, sábados, domingos e feriados.
- c) Os prazos estabelecidos em horas úteis serão contabilizados exclusivamente durante o horário comercial definido no Termo de Referência, compreendido entre 7h e 19h, de segunda a sexta-feira, excetuados os feriados nacionais, estaduais e municipais aplicáveis.
- d) Nos períodos compreendidos fora do horário comercial, a contagem dos prazos definidos em horas úteis ficará suspensa, sendo retomada no início do próximo período útil.
- e) Para incidentes classificados como críticos, a interrupção injustificada do atendimento antes do restabelecimento do serviço ou da implementação de solução de contorno será considerada descumprimento do nível de serviço, independentemente do prazo de solução definitiva.
- f) Não serão computados para fins de aferição dos indicadores os períodos formalmente suspensos

pela CONTRATANTE em razão de dependências de terceiros, indisponibilidade de informações, acessos, aprovações ou demais situações não atribuíveis à CONTRATADA, desde que devidamente registradas no sistema de atendimento.

g) o indicador **Tempo de execução da OS** observará o prazo estabelecido na respectiva **Ordem de Serviço**, conforme **Tabela 4 – Ordem de Serviço (OS)**;

h) os critérios de medição dos incidentes e das Ordens de Serviço são independentes e não se sobrepõem.

5.2.8. O Gestor do Contrato analisará a documentação encaminhada e, caso identifique inconsistências ou necessidade de ajustes, notificará a CONTRATADA para manifestação e saneamento, nos prazos estabelecidos na notificação, sem prejuízo do prazo global para o recebimento definitivo.

5.2.9. Constatada a conformidade da execução, o Gestor do Contrato emitirá o recebimento definitivo e notificará a CONTRATADA para emissão da nota fiscal correspondente, observado o prazo máximo estabelecido no subitem 5.1.5 deste Termo de Referência.

5.2.10. **A apuração dos indicadores observará o seguinte fluxo:**

5.2.10.1. Encerrado o mês de competência da prestação dos serviços, o Fiscal do Contrato extrairá os relatórios necessários à aferição dos indicadores, considerando os sistemas disponibilizados para tal finalidade e emitirá o relatório de recebimento provisório e o encaminhará ao Gestor do Contrato até o quinto dia útil do mês subsequente.

5.2.11. O Gestor do Contrato analisará a documentação encaminhada e, **em até 2 (dois) dias úteis** notificará a CONTRATADA para se manifestar e sanar eventuais irregularidades **em até 3(três) dias úteis**.

5.2.12. Decorridos esses prazos e constatada a conformidade, o gestor emitirá o recebimento definitivo e notificará a CONTRATADA para emitir nota fiscal no valor correspondente conforme resultado apurado no IMR e fórmula de pagamento do item 5.2.4, respeitando o limite máximo de 10(dez) dias corridos estabelecido no item 5.1.5

5.2.13. A **CONTRATADA** poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo Gestor do Contrato, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador. Não serão considerados para fins de apuração dos indicadores eventos decorrentes de fatores externos à atuação da CONTRATADA, devidamente comprovados, incluindo indisponibilidade de serviços de terceiros, falhas de infraestrutura ou outros eventos fora de seu controle.

5.2.14. Os ajustes de pagamentos provenientes da aplicação dos indicadores de desempenho aferidos em um mês serão objeto de desconto na fatura imediatamente posterior ao encerramento do contraditório pelo ordenador de despesa, a quem compete a decisão final.

5.2.15. A notificação dos resultados será enviada à CONTRATADA com uma cópia do Relatório Mensal de Fiscalização, que conterá os questionários que geraram a avaliação. O acesso a esses questionários será enviado por e-mail.

5.3. **Da Liquidação:**

5.3.1. A Liquidação será efetuada no prazo de até **10(dez) dias** corridos contados da data do recebimento definitivo do serviço e respectivo aceite do Contratante.

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

- 5.3.2.1. O vencimento;
- 5.3.2.2. A data da emissão;
- 5.3.2.3. Os dados do contrato e do órgão Contratante;
- 5.3.2.4. O período respectivo de execução do objeto;
- 5.3.2.5. O valor a pagar; e

5.3.2.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

5.3.3. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.

5.3.4. A nota fiscal, ou o instrumento de cobrança equivalente, deverá ser acompanhada da comprovação da regularidade fiscal disposta no art. 68 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

5.4. **Do Pagamento:**

5.4.1. O pagamento será efetuado através do Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI/MG, por meio de ordem bancária emitida por processamento eletrônico, a crédito do beneficiário em um dos bancos que o Contratado indicar, no prazo de até **30(trinta) dias** corridos, contados a partir da data final da liquidação a que se referir, com base nos documentos fiscais devidamente conferidos e aprovados pelo Contratante.

5.4.1.1. A Administração deve observar a ordem cronológica nos pagamentos, conforme disposto no art. 141 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

5.4.2. No caso de atraso pelo Contratante, por culpa exclusiva da Administração, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, de acordo com a variação do **Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA**.

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

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

5.4.4. O Contratado deve garantir a manutenção dos requisitos de habilitação previstos neste documento durante toda a contratação.

5.4.4.1. Eventuais situações de irregularidades fiscal ou trabalhista do Contratado não impedem o pagamento, se o objeto tiver sido executado e atestado. Tal hipótese ensejará, entretanto, a adoção das providências tendentes ao sancionamento do Contratado e rescisão contratual.

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

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

5.4.6.1. Não produziu os resultados acordados;

5.4.6.2. Deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

5.4.6.3. Deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

6. **PROCEDIMENTO DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO**

6.1. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

6.1.1. **TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS**

6.1.1.1. Os primeiros 15 (quinze) dias corridos após a data de publicação do contrato são considerados como período de transição, durante o qual o **CONTRATADO** deverá efetuar todas as atividades necessárias para assumir inteiramente a prestação dos serviços a serem contratados constantes neste Termo de Referência.

6.1.1.2. Durante o período de transição, o **CONTRATADO** deverá:

6.1.1.2.1. Efetuar reuniões e consultoria junto ao **CONTRATANTE** de forma a possibilitar o estabelecimento formal dos fluxos de trabalhos e processos necessários para a implementação dos serviços a serem contratados constantes neste termo de referência.

6.1.1.2.2. Documentar e solicitar aceite do **CONTRATANTE** de todos os procedimentos executados durante o período de transição e apresentá-los ao **CONTRATANTE**, ao final desse período, de forma a comprovar a execução dos serviços realizados.

6.1.1.2.3. Apresentar semanalmente ao Gestor do Contrato relatórios gerenciais de status para acompanhamento detalhando: atividades realizadas, atrasos em atividades e suas causas, problemas identificados, riscos identificados, entre outras.

6.1.1.2.4. Avaliar toda documentação da solução a ser disponibilizada pelo **CONTRATANTE**.

6.1.1.2.5. Conhecer todos os processos de atendimento da Central de Serviços do **CONTRATANTE**.

6.1.1.2.6. Realizar todas as atividades necessárias para garantir o início da operação após o período de transição.

6.1.1.3. Durante o período de transição o serviço do **CONTRATADO** não se sujeitará à avaliação do Instrumento de Medição de Resultados (IMR).

6.1.1.4. Definir por meio de Acordo Operacional como será realizada a medição da disponibilidade da solução do Microsoft CRM Dynamics 365;

6.1.1.5. Após o período de transição inicia-se o período de operação e a medição dos indicadores. Os primeiros 30 (trinta) dias corridos após o período de transição dos serviços serão considerados como período de ajustes específicos, Nesse período de 30 (trinta) dias o não atingimento das metas estabelecidas no Instrumento de Medição de Resultados (IMR) - item 5.2.5, não serão consideradas para efeito de ajuste no pagamento.

6.1.2. **TRANSIÇÃO DO DOMÍNIO E OPERAÇÃO DA PLATAFORMA DO SISTEMA**

6.1.2.1. Tendo em vista que o contrato prevê termo final para a execução dos serviços em questão, a manutenção e evolução dos sistemas poderão ser repassadas para outra empresa quando do término da vigência do contrato que se pretende firmar. Sendo assim, faz-se necessário que a empresa vencedora da licitação documente, por meio de manual ou qualquer outra forma aceita pelo **CONTRATANTE**, toda e qualquer informação referente aos procedimentos realizados durante o contrato e disponibilização das aplicações desenvolvidas.

6.1.2.2. Além disso, o **CONTRATADO** deverá conduzir o processo de transição do domínio tecnológico e de operação do sistema cujo desenvolvimento e manutenção for o objeto deste contrato no caso de troca de empresa responsável pelo serviço em futuras licitações.

6.1.2.3. Será também de responsabilidade do **CONTRATADO** elaborar e/ou atualizar o Manual de Operação e Administração do Sistema e material para treinamento de desenvolvedores e analistas de empresa **CONTRATADA** em futura licitação para o mesmo objeto deste contrato, que deverá conter todas as instruções e procedimentos necessários ao bom funcionamento dos ambientes de desenvolvimento,

homologação e produção.

6.1.2.4. Os técnicos do **CONTRATADO** que participaram da execução do serviço serão responsáveis por ministrar o treinamento do pessoal contratado da nova empresa. O treinamento terá duração aproximada de **40 (quarenta) horas**. A transição de domínio e operação da plataforma do sistema tem base legal instituída pelo princípio da boa-fé objetiva, que segundo o STJ, ecoa por todo o ordenamento jurídico tanto com relação à Administração Pública quanto com relação ao próximo **CONTRATADO**.

6.1.2.5. Caso o vencedor da licitação seguinte seja o mesmo vencedor desta licitação não haverá, por óbvio, a transição de domínio e operação da plataforma do sistema.

6.1.3. **Implantação da Estrutura Operacional e Procedimentos de Acesso**

6.1.3.1. Durante o período de mobilização e transição, a **CONTRATADA** deverá realizar as seguintes atividades:

I – configuração dos acessos aos ambientes tecnológicos da **CONTRATANTE**, conforme políticas de segurança da informação vigentes;

II – integração da equipe da **CONTRATADA** às ferramentas corporativas de gestão de chamados, monitoramento e acompanhamento contratual;

III – adequação dos ambientes de trabalho remoto ou presencial, assegurando compatibilidade técnica com a infraestrutura da **CONTRATANTE**;

IV – definição e validação dos canais formais de comunicação entre **CONTRATANTE** e **CONTRATADA**;

V – estabelecimento dos fluxos operacionais de atendimento, escalonamento e acompanhamento das Ordens de Serviço;

VI – observância das políticas de segurança, confidencialidade e proteção de dados aplicáveis (LGPD).

Parágrafo único: Estas atividades constituem condição necessária para o início da execução contratual e deverão ser concluídas dentro do prazo de mobilização previsto neste Termo de Referência.

6.1.4. **ENTREGA FINAL DOS ARTEFATOS, CÓDIGOS-FONTE E DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA**

6.1.4.1. Como condição para o encerramento contratual e para a conclusão do processo de transição previsto neste Termo de Referência, a **CONTRATADA** deverá entregar formalmente ao **CONTRATANTE**, no prazo máximo de **15 (quinze) dias corridos**, contados do término da vigência contratual ou da rescisão do contrato, todos os produtos, artefatos, conhecimentos técnicos e demais ativos produzidos, desenvolvidos, mantidos, configurados ou atualizados no âmbito da execução contratual

6.1.4.2. A obrigação de entrega compreende, sem prejuízo de outros elementos necessários à plena continuidade operacional da solução:

a) códigos-fonte completos, atualizados e em sua última versão homologada;

b) bibliotecas, componentes, scripts, rotinas, conectores, plug-ins, APIs, webservices, fluxos automatizados, integrações, parametrizações e customizações desenvolvidas ou mantidas durante a execução contratual;

- c) documentação funcional, técnica e operacional integralmente atualizada;
- d) documentação de arquitetura, modelos de dados, diagramas, desenhos técnicos, fluxos de negócio, fluxos de integração, diagramas de processos, especificações funcionais e não funcionais;
- e) manuais de administração, operação, configuração, instalação, manutenção, sustentação e recuperação da solução;
- f) documentação de ambientes de desenvolvimento, homologação e produção, incluindo dependências, configurações e procedimentos de implantação;
- g) materiais de transferência de conhecimento, treinamentos, apresentações, atas, relatórios, registros de decisões técnicas e demais documentos produzidos durante a execução contratual;
- h) quaisquer outros artefatos técnicos ou documentais necessários à manutenção, evolução, sustentação, operação ou eventual transferência da solução para outro fornecedor ou para equipe própria do CONTRATANTE.

6.1.4.3. Todos os artefatos entregues deverão refletir fielmente o estado mais atualizado da solução existente na data do encerramento contratual, observando critérios de completude, consistência, rastreabilidade e qualidade suficientes para permitir a continuidade das atividades de operação, manutenção corretiva, adaptativa, evolutiva e sustentação da plataforma sem dependência da **CONTRATADA**.

6.1.4.4. A entrega prevista neste item deverá ser formalizada por meio de termo específico de transferência, acompanhado da relação detalhada dos artefatos disponibilizados, cabendo ao CONTRATANTE realizar a conferência e validação do material entregue.

6.1.4.5. A obrigação prevista neste item não afasta nem restringe os direitos de propriedade intelectual, cessão de direitos autorais e titularidade dos artefatos, produtos e códigos-fonte já atribuídos ao CONTRATANTE nos termos do item **1.6.4 – Direito de Propriedade de Todos os Artefatos**, constituindo medida complementar destinada a assegurar a efetiva transferência do conhecimento e a continuidade dos serviços após o encerramento da contratação.

7. MODELO DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO

7.1. Regras Gerais:

7.1.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as disposições da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial, conforme art. 115 da referida Lei, e artigos 15 e 16 do Decreto nº 48.587, de 17 de março de 2023.

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

7.1.3. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

7.1.4. Após a assinatura do contrato ou retirada/aceitabilidade de instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do Contratado, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

7.1.5. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por 1 (um) ou mais gestores e fiscais do contrato, representantes da Administração especialmente designados conforme requisitos estabelecidos no art. 7º da Lei Federal nº 14.133, de 2021, ou pelos respectivos substitutos, conforme art. 117 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e art. 14 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.1.6. Constatada a ocorrência de descumprimento total ou parcial do contrato, deverão ser observadas as disposições dos art. 155 a 163 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, a fim de apurar a responsabilidade do Contratado e eventualmente aplicar sanções.

7.2. **Da Fiscalização do Contrato:**

7.2.1. O fiscal do contrato prestará apoio técnico e operacional ao gestor do contrato com informações pertinentes às suas competências, nos termos do inciso I do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.2. O fiscal do contrato anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados, de acordo com o § 1º, art. 117 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e nos termos do inciso II do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.3. O fiscal do contrato emitirá notificações para a correção de rotinas ou de qualquer inexatidão ou irregularidade constatada, com a definição de prazo para a correção, nos termos do inciso III do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.4. O fiscal do contrato informará a seus superiores e ao gestor do contrato, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência, conforme § 2º, art. 117 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e inciso IV do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.5. O fiscal do contrato comunicará imediatamente ao gestor do contrato quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas estabelecidas, nos termos do inciso V, do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.6. O fiscal do contrato fiscalizará a execução do contrato para que sejam cumpridas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, com a conferência das notas fiscais e das documentações exigidas para o pagamento e, após o ateste, que certifica o recebimento provisório, encaminhar ao gestor de contrato, nos termos do inciso VI, do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.7. O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual, nos termos do inciso VII, do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.8. O fiscal do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências contratuais, nos termos do inciso VIII, do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.9. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui, nem reduz a responsabilidade do Contratado por quaisquer irregularidades, inexecuções ou desconformidades havidas na execução do objeto, aí incluídas imperfeições de natureza técnica ou aquelas provenientes de vício redibitório, como tal definido pela lei civil.

7.3. **Da Gestão do Contrato:**

7.3.1. O gestor do contrato orientará os fiscais de contrato no desempenho de suas atribuições, nos termos do inciso I, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.2. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato ou terceiros contratados, das ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, e informará à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência, nos termos do inciso II, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.3. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do **Contratado**, para fins de empenho de despesa e de pagamento, e anotarà os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais, nos termos do inciso III, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.4. O gestor do contrato coordenará a autuação da rotina de acompanhamento e de fiscalização do contrato, cujo histórico de gerenciamento deverá conter todos os registros formais da execução, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, nos termos do inciso IV, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.5. O gestor do contrato coordenará os atos preparatórios relativos à instrução processual e ao envio da documentação pertinente ao setor de contratos para formalização da celebração de aditivos,

prorrogações, reajustes ou rescisões contratuais, nos termos do inciso V, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.6. O gestor do contrato realizará o recebimento definitivo do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais, nos termos do inciso VI, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.7. O gestor do contrato elaborará o relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração, de que trata a alínea "d" do inciso VI do § 3º do art. 174 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, nos termos do inciso VII, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.8. O gestor do contrato tomará as providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor competente para tal, conforme o caso, nos termos do inciso VIII, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.4. **Do Preposto:**

7.4.1. Não será necessária a designação de preposto pelo Contratado.

8. **FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento na modalidade pregão, conforme art. 28 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, sob a forma eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço, conforme art. 33, da referida Lei Federal.

8.1.1. O fornecedor somente poderá oferecer lance de valor inferior em relação ao último lance por ele ofertado, observado o intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances.

8.1.2. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao que cobrir a melhor oferta é de **R\$ 100,00(cem reais)**.

8.2. **Dos Critérios da Aceitabilidade da Proposta:**

8.2.1. A proposta terá validade de **90(noventa)** dias corridos contados da data de sua apresentação.

8.3. **Da Prova de Conceito (PoC):**

8.3.1. Não será exigida a apresentação de prova de conceito nesta contratação.

9. **HABILITAÇÃO**

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

9.1.1. **Habilitação Jurídica:**

9.1.1.1. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

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

9.1.1.3. 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>;

9.1.1.4. 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;

9.1.1.5. 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;

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

9.1.1.7. 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;

9.1.1.8. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971;

9.1.1.9. Agricultor familiar: Declaração de Aptidão ao Programa Nacional de Fortalecimento à Agricultura Familiar – PRONAF-DAP, nos termos do art. 16 do Decreto nº 46.712, de 29 de janeiro de 2015;

9.1.1.10. Produtor Rural: matrícula no Cadastro Específico do INSS – CEI, que comprove a qualificação como produtor rural pessoa física, nos termos da Instrução Normativa RFB nº 971, de 13 de novembro de 2009 (arts. 17 a 19 e 165);

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

9.1.2. Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista:

9.1.2.1. Inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ).

9.1.2.2. Inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

9.1.2.3. Regularidade perante a Fazenda federal, estadual e/ou municipal do domicílio ou sede do fornecedor, ou outra equivalente, na forma da lei.

I - A prova de regularidade fiscal e seguridade social perante a Fazenda Nacional será efetuada mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional – PGFN, referente a todos os tributos federais e à Dívida Ativa da União – DAU por elas administrados, bem como das contribuições previdenciárias e de terceiros.

II - Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos estaduais e/ou municipais referentes ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

9.1.2.4. Certificado de Regularidade relativa à seguridade social e perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS.

9.1.2.5. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, ou positiva com efeito de negativa, nos termos da Lei Federal nº 12.440, de 7 de julho de 2011, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

9.1.2.6. Comprovação da regularidade fiscal e/ou trabalhista deverá ser efetuada mediante a apresentação das competentes certidões negativas de débitos, ou positivas com efeitos de negativas.

9.1.3. Qualificação Econômico-Financeira:

9.1.3.1. Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, emitida nos últimos 06 (seis) meses.

9.1.4. Qualificação técnico-operacional e técnico-profissional

9.1.4.1. A comprovação da aptidão para o desempenho dos serviços descritos no item 1.1 será realizada mediante apresentação de atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoa jurídica de

direito público ou privado, que comprovem a execução de serviços compatíveis com o objeto da contratação, abrangendo:

9.1.4.1.1. Implantação, suporte e manutenção da solução Microsoft Dynamics CRM, nas modalidades on-premise e/ou Microsoft Dynamics 365, incluindo suas integrações, pelo período mínimo de 06 (seis) meses;

9.1.4.1.2. Manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, bem como desenvolvimento, implementação e sustentação de soluções baseadas na plataforma Microsoft Dynamics 365 CRM e Power Platform, mediante comprovação de experiência em:

a) execução de serviços de suporte técnico, com atendimento de quantitativo mínimo correspondente a 40% da volumetria de chamados prevista no **Anexo A - VOLUMETRIA DE CHAMADOS E ORDENS SERVIÇOS (134732743)**, deste Termo de Referência, admitido o somatório de atestados; e;

b) execução de serviços técnicos especializados de desenvolvimento, implementação, sustentação e evolução de soluções Microsoft, em quantitativo mínimo correspondente a 40% das 20.000 (vinte mil) horas estimadas para a contratação, admitido o somatório de atestados.

9.1.4.1.3. Minистраção de treinamento técnico no ambiente Microsoft Dynamics 365 CRM, comprovada por meio da execução de, no mínimo, 01 (uma) turma, com carga horária compatível e mínimo de 12 (doze) participantes, considerando tratar-se de parcela relevante do objeto da contratação.

9.1.4.2. O fornecedor poderá apresentar um atestado que contemple todos os requisitos ou atestados distintos para cada requisito, desde que demonstrada a compatibilidade com o objeto da contratação.

9.1.4.3. Será permitido o somatório de atestados para fins de comprovação da aptidão técnica, desde que demonstrada a compatibilidade com os quantitativos mínimos exigidos.

9.1.4.4. Para comprovar a especialização em desenvolvimento de soluções baseadas na Power Platform, a proponente deverá apresentar declaração, certificado ou atestado emitido pela Microsoft Informática Ltda., ou documento equivalente emitido pela Microsoft, que comprove a posse da competência **Microsoft Solutions Partner – Business Applications**, da especialização **Microsoft Low Code Application Development**, ou certificação equivalente vigente. Considerando as características do projeto e sua utilização no ambiente corporativo da Cidade Administrativa, deverá ser comprovada a condição de parceiro especializado em aplicativos de negócios, demonstrando capacidade técnica para projetar, implementar, sustentar e evoluir soluções baseadas no **Microsoft Dynamics 365** e na **Microsoft Power Platform**.

9.1.4.5. A exigência da competência **Microsoft Solutions Partner – Business Applications** da especialização **Microsoft Low Code Application Development** ou certificação equivalente vigente constitui requisito técnico essencial para a contratação, por atestar a experiência do fornecedor na entrega de soluções e serviços relacionados ao ecossistema Dynamics 365, abrangendo funcionalidades como Sales, Customer Service e Field Service. A exigência visa assegurar que a futura contratada possua qualificação técnica formalmente reconhecida pela Microsoft, mitigando riscos de execução, promovendo a adoção de melhores práticas e garantindo níveis adequados de qualidade, segurança, desempenho e continuidade dos serviços de suporte, manutenção e evolução da solução Microsoft Dynamics 365 CRM. A exigência não possui caráter restritivo à competitividade, uma vez que a competência Microsoft Solutions Partner – Business Applications integra o programa global de parceiros da Microsoft e é amplamente utilizada por empresas atuantes no mercado nacional de soluções Microsoft Dynamics 365 e Power Platform, constituindo requisito compatível com a complexidade e a natureza dos serviços pretendidos.

9.1.4.5.1. Para fins deste Termo de Referência, será considerada certificação equivalente aquela emitida pela própria Microsoft, vigente na data da habilitação, que comprove formalmente competência institucional da licitante para desenvolvimento, implementação, integração, sustentação ou evolução de soluções baseadas em Microsoft Dynamics 365, Microsoft Power Platform ou tecnologias que venham a

substituí-las no programa oficial de certificações e competências do fabricante.

9.1.4.5.2. A certificação apresentada como equivalente deverá demonstrar aderência ao mesmo escopo tecnológico da competência Microsoft Solutions Partner – Business Applications, abrangendo, no mínimo, capacidades relacionadas ao desenvolvimento de aplicações de negócios, automação de processos, integração de sistemas, implantação, sustentação e evolução de soluções Microsoft Dynamics 365 e Microsoft Power Platform.

9.1.4.5.3. Caberá à licitante apresentar documentação oficial emitida pela Microsoft que demonstre a vigência da certificação e a correspondência de seu escopo técnico com os requisitos previstos neste Termo de Referência.

9.1.4.6. Serão aceitos atestados emitidos por entidades estrangeiras, acompanhados de tradução para a língua portuguesa, salvo comprovação de inidoneidade.

9.1.4.7. Em caso de atestados emitidos por consórcios, a avaliação observará a participação individual, conforme critérios estabelecidos neste item.

I - Os atestados deverão conter:

- a) Nome empresarial e dados de identificação da instituição emitente (CNPJ, endereço, contato);
- b) Local e data de emissão;
- c) Nome, cargo, contato e a assinatura do responsável pela veracidade das informações;
- d) Período da execução da atividade e quantitativo do objeto fornecido.

II - Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

III - O fornecedor 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 do Contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

9.1.4.8. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

9.1.4.9. Em caso de apresentação de atestado de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual o fornecedor tenha feito parte, se o atestado ou o contrato de constituição do consórcio não identificar a atividade desempenhada por cada consorciado individualmente, serão adotados os seguintes critérios na avaliação de sua qualificação técnica:

I - Caso o atestado tenha sido emitido em favor de consórcio homogêneo, cujas empresas possuem objeto social similar, as experiências atestadas deverão ser reconhecidas para cada empresa consorciada na proporção quantitativa de sua participação no consórcio.

II - Caso o atestado tenha sido emitido em favor de consórcio heterogêneo, cujas empresas possuem objeto social diverso, as experiências atestadas deverão ser reconhecidas para cada consorciado de acordo com os respectivos campos de atuação.

III - Na hipótese do item 8.1.4.5, para fins de comprovação do percentual de participação do consorciado, caso este não conste expressamente do atestado ou da certidão, deverá ser juntada ao atestado ou à certidão cópia do instrumento de constituição do consórcio.

9.1.5. **Declaração:**

9.1.5.1. Declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei nos termos do art. 93 da Lei Federal nº 8.213, de 1991 e em outras normas específicas, conforme previsto no inciso IV do art. 63 da Lei Federal nº. 14.133, de 2021.

9.1.5.2. Caso o licitante não cumpra os requisitos exigidos em sede de declaração, deverá

apresentar justificativa e documentos comprobatórios dos fatos alegados, para fins de análise da Administração.

10. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES

10.1. Do Contratante:

10.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o presente Termo de Referência, o contrato ou documento que o substitua e seus anexos.

10.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência.

10.1.3. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto prestado, para que seja por ele reparado, corrigido, removido, reconstruído ou substituído, no total ou em parte, às suas expensas.

10.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, atestar nas notas fiscais/faturas da efetiva prestação do serviço, objeto deste Termo de Referência.

10.1.5. Rejeitar, no todo ou em parte os serviços prestados, quando em desacordo com as especificações constantes na nota de empenho, no Termo de Referência e/ou na proposta comercial do Contratado.

10.1.6. Comunicar o Contratado para emissão de nota fiscal pertinente à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia parcial sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.1.7. Solicitar o reparo, a correção, a remoção ou a substituição do objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

10.1.8. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à parcela do serviço prestado, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Termo de Referência.

10.1.9. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo Contratado durante a execução do contrato ou documento que o substitua.

10.1.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

10.1.10.1. A Administração terá o prazo de até **30(trinta)** dias corridos a contar da data do protocolo do requerimento, tratado no item 10.1.10, para decidir e admitir a prorrogação motivada por igual período, conforme art. 123, Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.1.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo Contratado no prazo máximo de **30(trinta)** dias corridos.

10.1.12. Aplicar ao Contratado as sanções legais e regulamentares.

10.1.13. Exigir o cumprimento dos recolhimentos tributários, trabalhistas e previdenciários por meio dos documentos pertinentes.

10.1.14. Disponibilizar local adequado para a realização do serviço.

10.1.15. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

10.1.16. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

10.2. Do Contratado:

10.2.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste instrumento e seus anexos, nas quantidades, prazos e condições pactuadas, assumindo exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.

10.2.2. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de

Defesa do Consumidor, Lei Federal nº 8.078, de 1990.

10.2.3. Comunicar ao Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.

10.2.4. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior, conforme Inciso II, art. 137 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e inciso III, art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023, e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados.

10.2.5. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou dos materiais nela empregados.

10.2.6. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou 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.

10.2.7. Arcar com os descontos nos pagamentos ou garantia, se for o caso, do valor correspondente aos danos sofridos, devidamente comprovados.

10.2.8. 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 Federal nº 14.133, de 2021.

10.2.9. Emitir faturas no valor pactuado, apresentando-as ao Contratante para ateste e pagamento;

10.2.10. Responsabilizar-se pela garantia dos materiais empregados nos serviços prestados, dentro dos padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, conforme previsto na legislação em vigor e na forma exigida neste Termo de Referência.

10.2.11. Manter, durante toda a execução do objeto, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

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

10.2.13. Comunicar ao fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual.

10.2.14. 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 ou bens de terceiros.

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

10.2.16. 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 reservas de cargos previstas em outras normas específicas, conforme art. 116 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.2.16.1. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, quando solicitado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas, conforme parágrafo único, art. 116 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

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

10.2.18. 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 o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no inciso II, alínea “d”, art. 124 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.2.19. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante.

10.2.20. Alocar os empregados necessários, com habilitação e conhecimento adequados, ao perfeito cumprimento das cláusulas deste documento, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência.

10.2.21. Orientar e treinar seus empregados sobre os deveres previstos na Lei Federal nº 13.709, de 2018, adotando medidas eficazes para proteção de dados pessoais a que tenha acesso por força da execução do objeto contratado.

10.2.22. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

10.2.23. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

10.2.24. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

11. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei Federal nº 14.133, de 2021, o Contratado ou o licitante que:

11.1.1. Der causa à inexecução parcial da contratação;

11.1.2. Der causa à inexecução parcial da contratação que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

11.1.3. Der causa à inexecução total da contratação;

11.1.4. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

11.1.5. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

11.1.6. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

11.1.7. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

11.1.8. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a contratação e a execução do contrato;

11.1.9. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução da contratação;

11.1.10. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

11.1.11. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

11.1.12. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei Federal nº 12.846, de 2013.

11.2. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

11.2.1. **Advertência** - quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, conforme disposto no § 2º, art. 156 da Lei Federal nº 14.133, de 2021;

11.2.2. **Impedimento de licitar e contratar** - quando praticadas as condutas descritas nos subitens 11.1.2 a 11.1.7, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, conforme disposto no § 4º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021;

11.2.3. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar** - quando praticadas as condutas descritas nos subitens 11.1.8 a 11.1.12, bem como nos subitens 11.1.2 a 11.1.7, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave, conforme disposto no § 5º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021).

11.2.4. **Multa:**

11.2.4.1. Moratória de **0,5% (cinco décimos por cento)** por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de **30 (trinta) dias**.

11.2.4.2. Moratória de **0,5% (cinco décimos por cento)** por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de **10% (dez por cento)**, pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

I - O atraso superior à **30 (trinta dias)** 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 Federal nº 14.133, de 2021..

11.2.5. As sanções previstas nos subitens **11.2.1, 11.2.2 e 11.2.3** poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa, conforme disposto no § 7º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.3. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente, conforme § 8º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.4. A aplicação das sanções previstas neste documento não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante, conforme disposto no § 9º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.5. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, conforme disposto no art. 157, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.6. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de **05(cinco)dias**, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

11.7. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

11.8. Em observância ao disposto no § 1º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021, na aplicação das sanções serão considerados:

11.8.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

11.8.2. As peculiaridades do caso concreto;

11.8.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

11.8.4. Os danos que dela provierem para a Administração Pública;

11.8.5. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

11.9. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei Federal nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei Federal nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos no art. 159 da referida Lei de Licitações.

11.10. A personalidade jurídica do Fornecedor poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste documento ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia, conforme disposto no art. 160, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.11. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal, conforme art. 161, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.12. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.13. Os débitos do Contratado para com a Administração, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora contratante.

12. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

12.1. O custo estimado da contratação possui caráter sigiloso e será tornado público após o julgamento das propostas.

13. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão por conta da dotação orçamentária do orçamento em vigor, aprovado pela Lei Orçamentária Anual nº 25.698, de 14 de janeiro de 2026.

13.1.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação: **1501 04 122 156 4466 0001 3390 40 02 0 10 1**

13.2. A dotação relativa ao exercício financeiro subsequente será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

14. ANEXOS

14.1. São documentos integrantes deste Termo de Referência os seguintes anexos:

14.1.1. Anexo A - VOLUMETRIA DE CHAMADOS E ORDENS SERVIÇOS (134732743F);

14.1.2. Anexo B - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE 125671762

14.1.3. Anexo C - ARQUITETURA D365 (120415356)

14.1.4. Anexo D - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE (142838179);

14.1.5. Anexo E - CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO (134654605).

Responsável pela Elaboração

Henrique Alves dos Santos

Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação

Intendência da Cidade Administrativa

SEPLAG/MG

Masp 1016696-5

Responsável pela Aprovação

Marilene Bretas Campos

Subsecretária da Intendência da Cidade Administrativa



Documento assinado eletronicamente por **Henrique Alves dos Santos, Diretor (a)**, em 20/10/2026, às 16:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marilene Bretas Campos, Subsecretário (a)**, em 21/10/2026, às 07:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **149767499** e o código CRC **BB812270**.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Anexo nº A/SEPLAG/ICA-DTIC/2026

PROCESSO Nº 1500.01.0384997/2024-26

VOLUMETRIA DE CHAMADOS ABERTOS E ENCERRADOS NA SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO INFORMATIZADO

SERVIÇOS DE SUPORTE NA SOLUÇÃO DO MICROSOFT DYNAMICS 365

Tabela - 1 - Volumetria de chamados abertos

Consolidado de Chamados Abertos por Mês		
Ano	Mês	Total de Chamados
2024	abr	2
2024	jul	9
2024	ago	19
2024	set	28
2024	out	36
2024	nov	82
2024	dez	48
2025	jan	105
2025	fev	61
2025	mar	50
2025	abr	43
2025	mai	43
2025	jun	27
2025	jul	23
2025	ago	32
2025	set	57
2025	out	36
2025	nov	25
2025	dez	19
2026	jan	25
2026	fev	31
2026	mar	22
2026	abr	24
2026	mai	21
Total Geral		868

Período: Abril/2024 a Maio/2026. **Fila de Atendimento:** Suporte Técnico para Software CRM (Arquitetura .NET/Web e Funcionalidades Workflow), relação de **CHAMADOS ABERTOS** no período.

Tabela - 2 - Volumetria de chamados encerrados

Consolidado de Chamados Fechados por Mês		
Ano	Mês	Total de Chamados
2024	jul	2
2024	ago	21
2024	set	21
2024	out	38
2024	nov	83

2024	dez	45
2025	jan	68
2025	fev	36
2025	mar	55
2025	abr	55
2025	mai	38
2025	jun	35
2025	jul	16
2025	ago	28
2025	set	65
2025	out	25
2025	nov	16
2025	dez	3
2026	jan	58
2026	fev	25
2026	mar	31
2026	abr	17
2026	mai	16
2026	jun	6
2026	jul	5
Total Geral		808

Período: Abril/2024 a Maio/2026. **Fila de Atendimento:** Suporte Técnico para Software CRM (Arquitetura .NET/Web e Funcionalidades Workflow), relação de **CHAMADOS ENCERRADOS** no período.

Para fins de mensuração de demanda e entendimento do histórico da Central de Serviços, adotam-se as seguintes definições para a fila de **Suporte Técnico CRM (Arquitetura .NET/Web e Workflow)**:

Chamados Abertos (Demanda Bruta): Referem-se a todos os chamados registrados e direcionados à fila de suporte técnico no período de **abril/2024 a janeiro/2026**. Representam a carga total de solicitações enviadas pelos usuários, incluindo incidentes (correção de erros) e requisições de serviço (dúvidas ou configurações).

Chamados Encerrados (Capacidade de Entrega): Referem-se aos chamados que tiveram seu ciclo de vida concluído, com a solução aplicada e validada pelo usuário ou pela equipe técnica dentro do mesmo período.

Nota Técnica: A volumetria apresentada visa subsidiar o dimensionamento da equipe técnica necessária por parte da licitante, considerando a complexidade da arquitetura **.NET/Web** e as regras de negócio integradas ao **Workflow**.

PROJETOS DESENVOLVIDOS COM AS HORAS DE MANUTENÇÃO EVOLUTIVA - ORDENS DE SERVIÇOS

ORDEM	Nome
1	SEPLAG - OS 001/2025 - Melhoria Reserva de agendamento CIN
2	SEPLAG- Agendamento para Emissão da Carteira de Identidade Nacional (CIN)
3	SEPLAG- PRO-2410-01435b - novas demandas Projeto Sales
4	SEPLAG- Agendamento de estação de trabalho - PRO-2405-01239
5	SEPLAG - Novo SLA para Manutenção Predial Projeto - PRO-2403-01145
6	SEPLAG - Melhorias na página agendamento de vagas
7	SEPLAG - Melhorias em Agendamentos de salas; Melhorias em Agendamento de salas e criação de API para Chatbot

PROJETOS DESENVOLVIDOS E CUSTEADOS COM INCENTIVOS MICROSOFT:

ORDEM	Nome
1	Seplag - PRO-2504-01105 - Projeto D365 Customer Insights Journey
2	SEPLAG - PRO-2404-01205 - Atendimento SEI RH Dynamics 365 Customer Service
3	Microsoft - SEPLAG Agendamento de Vagas - PRO-2208-01253b - SOW_2264998
4	SEPLAG - migração CRM2011 para D365 online
5	Security Usage Incentive: Milestone 1 - Modernização e evolução do Portal de Serviços (Power Pages; Milestone 2 - Configuração de Agentes no Copilot Studio para Suporte a Servidores; Milestone 3 - Gestão de Usuários CA e Milestone 4 - Encerramento do Projeto e Transição para Sustentação



Documento assinado eletronicamente por **Henrique Alves dos Santos, Diretor (a)**, em 10/08/2026, às 10:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **134732743** e o código CRC **B428C71C**.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Anexo nº B/SEPLAG/ICA-DTIC/2025

PROCESSO Nº 1500.01.0384997/2024-26

DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DO PORTAL DE ATENDIMENTO NO DYNAMICS 365

1. SERVIÇOS DE ATENDIMENTOS

1.1 Chamados de sistemas (DGI)

Gerenciamento das demandas relacionadas à abertura de chamados sobre os sistemas internos, com foco na resolução de problemas técnicos, correção de falhas operacionais, identificação de oportunidades de melhoria, implementação de novas funcionalidades e otimização dos processos.

1.2 Atendimento geral (DGA)

Gerenciamento das demandas das UAIs e Ciretrans, abrangendo solicitações de serviços como troca de taxa de mesmo valor, atualização de dados do condutor ou candidato na Base Nacional, emissão de CNH, cancelamento de serviços abertos, exclusão de prontuário de candidato, cancelamento de prova de legislação, atualização de eventos e cursos na Base Nacional e esclarecimento de dúvidas gerais sobre habilitação.

1.3 Logística (DGA — Logística)

Gerenciamento das demandas relacionadas à infraestrutura, incluindo liberação de acesso ao SEI, instalação de computadores, remanejamento de estações de trabalho e orientações sobre acesso ao SS06.

1.4 Atendimento a credenciados (DGCH e DGCV)

Gerenciamento das demandas de atendimento às empresas credenciadas, incluindo acompanhamento de solicitações, esclarecimento de dúvidas sobre credenciamento e pós-credenciamento, emissão de autorizações, controle de pendências, abertura de chamados para correção de intercorrências nos sistemas relacionados ao credenciamento e comunicações diretas com os credenciados.

1.5 Atendimento a frotistas (DRLV)

Gerenciamento das demandas relacionadas ao atendimento a frotistas, incluindo o primeiro emplacamento de veículo 0 km e o tratamento de correções e alterações correlacionadas ao setor.

1.6 Gabinete

Gerenciamento das demandas recebidas pelo Gabinete, incluindo análise, tratamento interno das solicitações de sua competência e distribuição das demais demandas às áreas responsáveis. As atividades compreendem o acompanhamento dos encaminhamentos e as tratativas necessárias, abrangendo temas administrativos, jurídicos e de agenda.

1.7 Assessoria Executiva

Gerenciamento das demandas relacionadas à interlocução da Assessoria Executiva com as unidades internas e da Seplag, incluindo atendimento a solicitações de parlamentares, cidadãos e demais usuários dos serviços públicos de trânsito, com foco no esclarecimento de dúvidas, encaminhamento de pleitos e acompanhamento das respostas fornecidas.

2. Visão geral

Objetivo: receber e tratar e-mails de usuários, com criação de ocorrências no Dynamics 365 por meio do Power Automate e de recursos de inteligência artificial.

Ambientes: utilização em dois ambientes distintos: desenvolvimento e produção.

Desenvolvimento (Dev): instâncias sandbox isoladas para testes, integrações e ajustes de inteligência artificial.

Produção (Prod): ambiente oficial com mailbox real do Outlook, integração de ocorrências, filas, agentes e recursos de inteligência artificial.

3. Ambientes

3.1 Desenvolvimento (Dev)

Instância Dataverse, em modalidade sandbox, com Dynamics 365 Customer Service.

Fluxos do Power Automate configurados com conectores de teste, incluindo Exchange sandbox e recursos de inteligência artificial.

Realização de testes de criação de casos, detecção de intenções, roteamento, treinamento de modelos de inteligência artificial, ajustes e validações em ambiente sandbox.

3.2 Produção (Prod)

Ambiente Dataverse de produção com Dynamics 365 Customer Service efetivo.

Mailbox real integrada por Server-Side Sync, com sincronização automática entre o Dynamics 365 e o servidor de e-mails.

Fluxos do Power Automate ativos para acionamento no recebimento de e-mail, extração de texto, roteamento e apoio por inteligência artificial.

Roteamento unificado para distribuição automática de casos aos agentes designados.

Interface do agente aprimorada com Copilot, incluindo sugestões e resumos de casos.

4. Infraestrutura macro

Dataverse: repositório de dados de casos, contatos, atividades e registros de inteligência artificial.

Dynamics 365 Customer Service: módulo CRM para gestão de filas, base de conhecimento, artigos de solução e relatórios.

- **Power Automate:** orquestração dos fluxos automatizados.

- **Exchange / Microsoft 365:** mailbox de atendimento com sincronização de email.

- **Azure IA:**

- o **IA:** análise de intenção e prioridade e classificação de ocorrências.

- o **Copilot:** resumo de casos, sugestões e Base de conhecimento dinâmica

- **Roteamento unificado / Omnichannel:** roteamento inteligente por contexto, urgência.

Segurança: tráfego HTTPS, autenticação via Entra ID, integração entre Dynamics 365, Power Platform e Exchange com autenticação multifator, governança e prevenção de perda de dados por meio da Power Platform.

5. Serviços disponibilizados

5.1 Email-to-Case: recebimento automático de e-mails, inclusão de itens em fila e criação automática de casos por meio de regras de criação e atualização automática de registros.

5.2 Detecção de intenção: classificação de casos por fluxos do Power Automate, com uso de recursos de inteligência artificial ou palavras-chave para identificação do tipo de demanda e direcionamento adequado.

5.3 Criação e roteamento de casos: criação e atualização de casos no Dataverse, com roteamento unificado para agente ou fila apropriada.

5.4 Notificações: envio automático de e-mail com número de caso e confirmação ao usuário e à equipe responsável.

5.5 Assistência de inteligência artificial ao agente: geração de resumos, respostas sugeridas e artigos de base de conhecimento pelo Copilot.

5.6 Relatórios e supervisão: painéis e relatórios no Dynamics 365 Customer Service para acompanhamento da operação e supervisão das ocorrências.

6. Componentes técnicos

Power Automate: fluxo central com gatilhos de e-mail, conversão de HTML para texto, criação e roteamento de ocorrências e envio de notificações.

Inteligência artificial: modelos para classificação de ocorrências nas filas adequadas e uso do Copilot para sumarização e apoio à base de conhecimento.

Dataverse e Dynamics 365: utilização de APIs padrão, tabela de ocorrências, relacionamentos, entidade de e-mail e roteamento unificado configurado com perfis e regras.

Segurança: utilização de HTTPS em todos os processos, permissões gerenciadas pelo Entra ID e controle de dados por políticas da Power Platform.

7. Suporte especializado

A estrutura atual do Dynamics 365 encontra-se em funcionamento e atende às necessidades básicas da operação. Novas demandas vêm sendo identificadas para aprimorar a experiência do usuário, ampliar a eficiência dos processos e garantir maior rastreabilidade das informações.

As melhorias identificadas envolvem automações, personalizações e integrações que exigem conhecimentos técnicos avançados em Power Automate, Dataverse e Dynamics 365, além de boas práticas de desenvolvimento e governança. Entre as demandas previstas, destacam-se:

- Aprimoramento da inteligência artificial para classificação automática de ocorrências com base no conteúdo do e-mail recebido, agilizando o atendimento e reduzindo erros manuais;
- Reativação automática de ocorrências previamente encerradas, com base em novas interações do cliente (ex: resposta a e-mails), integrando essa lógica via Power Automate;
- Geração automatizada de documentos PDF contendo o histórico de e-mails trocados dentro de uma ocorrência, permitindo fácil arquivamento, consulta e auditoria;
- Extração e uso do conteúdo do corpo do e-mail para popular automaticamente campos da ocorrência, como o CNPJ, palavras-chave ou descrição, facilitando a busca e categorização;
- Criação de visualizações personalizadas em painéis e dashboards, com filtros avançados e indicadores-chave de desempenho (KPIs), para gestores e equipes operacionais;
- Integração com outros serviços da Microsoft Power Platform, como Power BI, para geração de relatórios avançados;
- Desenvolvimento de fluxos automatizados complexos, envolvendo múltiplas etapas, condições e conexões com diferentes entidades do Dataverse;
- Customização de formulários, regras de negócio, campos e layouts, de modo a se adequar às mudanças operacionais ou a novas áreas de atuação;
- Implementação de notificações e alertas automáticos, com base em prazos, categorias ou níveis de prioridade das ocorrências;
- Criação de regras de segurança e controle de acesso avançado, garantindo a proteção de dados sensíveis e o cumprimento de políticas internas e regulatórias;
- Acompanhamento e suporte a futuras demandas, decorrentes de mudanças estratégicas, legais ou tecnológicas, que exigirão novas soluções dentro do Dynamics 365.

Essas implementações demandam lógica de negócio, desenvolvimento de fluxos automatizados, modelagem de dados e, em muitos casos, integração entre diferentes serviços da Microsoft Power Platform.

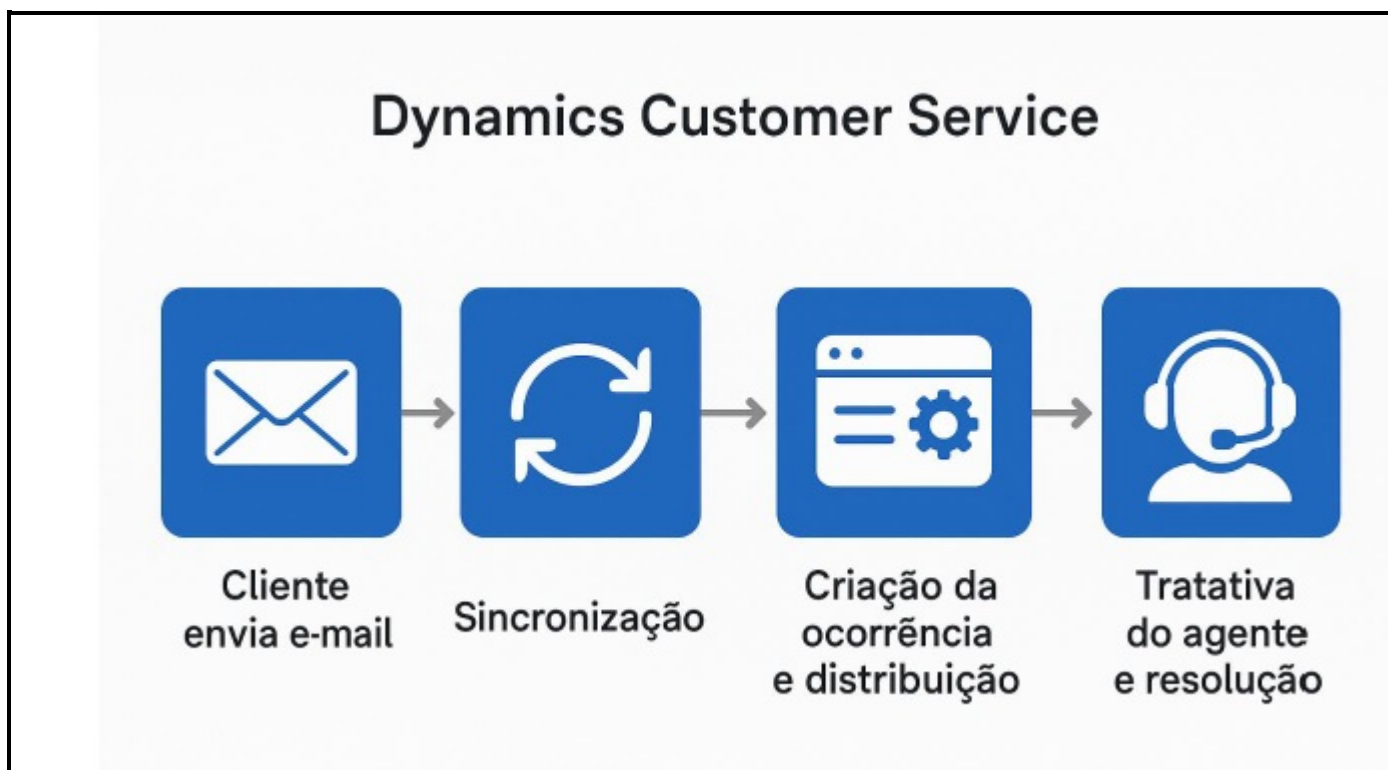
Dessa forma, o suporte técnico especializado é necessário para assegurar a correta análise, desenvolvimento e manutenção das soluções, com segurança, escalabilidade e alinhamento às boas

práticas da plataforma. A contratação do suporte contribui para a redução de riscos operacionais e para a sustentabilidade do ambiente no longo prazo.

8. Arquitetura — explicação visual

O diagrama a seguir ilustra o fluxo do usuário até o agente.

Imagem 01 — Fluxo do usuário até o agente



Documento assinado eletronicamente por **Henrique Alves dos Santos, Diretor (a)**, em 10/08/2026, às 10:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



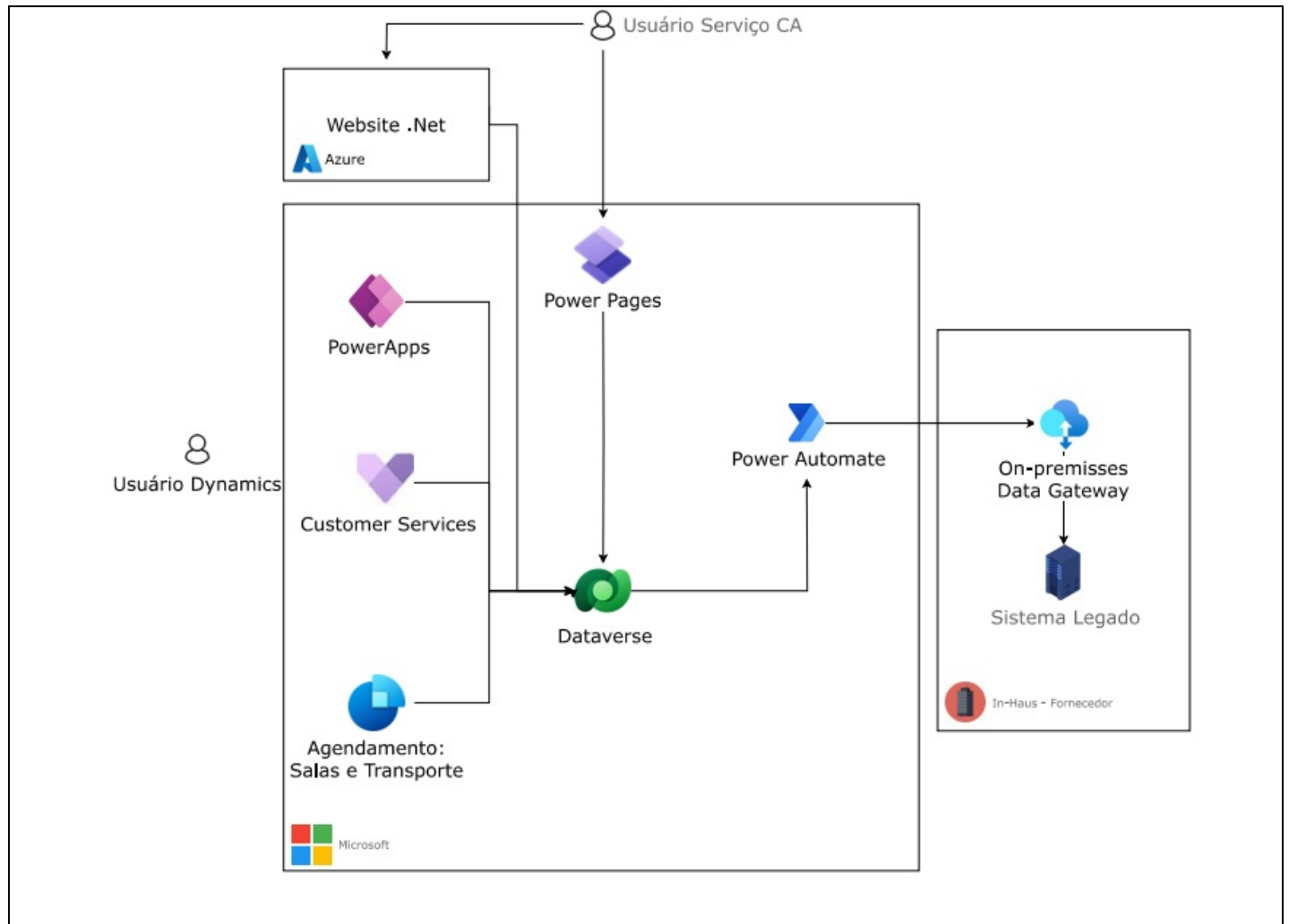
A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **125671762** e o código CRC **ACF8F773**.



Anexo nº C/SEPLAG/ICA-DTIC/2025

PROCESSO Nº 1500.01.0384997/2024-26

ARQUITETURA DO MICROSOFT DYNAMICS CRM D365 - SEPLAG/INTENDENCIA



Documento assinado eletronicamente por **Henrique Alves dos Santos, Diretor (a)**, em 19/08/2025, às 11:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **120415356** e o código CRC **4C4A9475**.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Anexo nº D/SEPLAG/ICA-DTIC/2026

PROCESSO Nº 1500.01.0384997/2024-26

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE Nº _____ / 2026

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE QUE ENTRE SI CELEBRAM O ESTADO DE MINAS GERAIS, POR INTERMÉDIO DA SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO - SEPLAG E A

O Estado de Minas Gerais, por intermédio da **SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO**, com sede em Belo Horizonte/MG, à Rodovia Papa João Paulo II, 4001, Bairro Serra Verde, Prédio Gerais, 3º andar, CEP 31.630-901, na Cidade Administrativa Presidente Tancredo Neves, inscrita no CNPJ sob o nº 05.461.142.0001/70, doravante denominada **CONTRATANTE**, neste ato representada por sua Subsecretária da Coordenadoria Especial da Cidade Administrativa, Sra. **Marilene Bretas Campos**, Masp 348269-2, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a _____, com sede em _____ e denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu _____, doravante denominada **CONTRATADA**; CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XXXX /206 doravante denominado **CONTRATO PRINCIPAL**, a **CONTRATADA** poderá ter acesso a informações sigilosas do **CONTRATANTE**; CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção; CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação do **CONTRATANTE**; Resolvem celebrar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**, doravante **TERMO**, vinculado ao **CONTRATO PRINCIPAL**, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela **CONTRATADA**, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, de dados pessoais de agentes públicos e de cidadãos, disponibilizadas pelo **CONTRATANTE**, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do **CONTRATO PRINCIPAL** celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei nº 12.527, de 18/11/2011 e Decreto Estadual nº 46.475/2018, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, além da Lei nº 13.709, de 14/08/2018 que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições: **INFORMAÇÃO**: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato. **INFORMAÇÃO SIGILOSA**: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado. **CONTRATO PRINCIPAL**: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto, reservado, dado pessoal e dado pessoal sensível. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades do **CONTRATANTE** e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao **CONTRATO PRINCIPAL**, doravante denominados **INFORMAÇÕES**, a que diretamente ou pelos seus empregados, a **CONTRATADA** venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do **CONTRATO PRINCIPAL** celebrado entre as partes.

Cláusula Quarta – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às **INFORMAÇÕES** que: I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da **CONTRATADA**; II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO; III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas **sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.**

Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do **CONTRATO PRINCIPAL**, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas **INFORMAÇÕES**, que se restringem estritamente ao cumprimento do **CONTRATO PRINCIPAL**.

Parágrafo Primeiro – A **CONTRATADA** se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio do **CONTRATANTE**.

Parágrafo Segundo – A **CONTRATADA** compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do **CONTRATO PRINCIPAL** sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações. I – A **CONTRATADA** deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência ao **CONTRATANTE** dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A **CONTRATADA** obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa do **CONTRATANTE**, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo **CONTRATANTE**.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas a outra parte em função deste TERMO. I – Quando requeridas, as **INFORMAÇÕES** deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A **CONTRATADA** obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados e contratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à **CONTRATADA**, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do **CONTRATO PRINCIPAL**.

Parágrafo Sexto – A **CONTRATADA**, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a: I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das **INFORMAÇÕES**, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra

finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas; II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros; III – Comunicar ao CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

Cláusula Sexta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL. A vigência deste Termo independe do prazo de vigência do contrato assinado.

Cláusula Sétima – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme art. 156 e correlatos da Lei nº 14.133/2021.

Cláusula Oitava – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Havendo necessidade legal devido a Programas de Governo, a CONTRATADA assume o compromisso de assinar Termo de Sigilo (ou equivalente) adicional relacionado ao Programa, prevalecendo as cláusulas mais restritivas em benefício do CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – O CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pelo CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL;

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si. Cláusula Nona – DO FORO O CONTRATANTE elege o foro da _____, onde está localizada a sede do CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja. E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado eletronicamente pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

_____, _____ de _____ de 2026.

De Acordo.

CONTRATADA
REPRESENTANTE LEGAL

CONTRATANTE

Marilene Bretas Campos
Subsecretária da Intendência da Cidade Administrativa
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO - SEPLAG



Documento assinado eletronicamente por **Henrique Alves dos Santos, Diretor (a)**, em 10/08/2026, às 10:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **142838179** e o código CRC **A629D95F**.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Anexo nº E/SEPLAG/ICA-DTIC/2026

PROCESSO Nº 1500.01.0384997/2024-26

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO - MARCOS CONTRATUAIS

Fase / Atividade	Serviço Vinculado	Marco Inicial de Contagem	Prazo Máximo	Observações Técnicas
Publicação do contrato	Todos	Publicação no PNCP	D0	Início formal da vigência contratual
Transição inicial dos serviços	Todos	Publicação do contrato	Até 15 dias corridos	Período destinado à transferência de conhecimento e organização operacional; sem aplicação de IMR
Assunção operacional completa	Todos	Fim da transição	Até 60 dias corridos	Início pleno da operação dos serviços contínuos e disponibilidade para demandas sob OS
Início do Suporte Técnico (serviço contínuo)	Suporte Técnico CRM	Emissão da OS inicial / Assunção operacional	Contínuo	Execução mensal, com faturamento e medição por IMR
Identificação de demanda de desenvolvimento/manutenção	Serviços Técnicos Especializados	Comunicação formal do CONTRATANTE	Conforme demanda	Demanda formalizada exclusivamente via OS
Elaboração do Plano de Projeto	Serviços Técnicos Especializados	Recebimento da demanda pela CONTRATADA	Até 15 dias corridos	Inclui escopo, fases, artefatos, cronograma e estimativa de horas

Análise e validação do Plano de Projeto pela Contratante	Serviços Técnicos Especializados	Entrega do Plano de Projeto	Até 5 dias úteis	Possibilidade de reprovação. Em caso de rejeição, a CONTRATADA deverá reapresentar o Plano de Projeto em até 5 (cinco) dias úteis, conforme item 1.6.3.8 do Termo de Referência.
Emissão da Ordem de Serviço (OS)	Serviços Técnicos Especializados	Aprovação do Plano de Projeto	Imediato	Alocação formal das horas aprovadas
Início da execução do desenvolvimento/manutenção	Serviços Técnicos Especializados	Autorização do Gestor do Contrato	Conforme OS	Execução condicionada à OS válida
Contagem do prazo de execução da OS	Serviços Técnicos Especializados	Emissão da Ordem de Serviço (OS), após aprovação do Plano de Projeto, observados os prazos e quantitativos definidos na respectiva OS	Definido na OS	Prazo específico por demanda
Homologação em ambiente de testes	Serviços Técnicos Especializados	Conclusão da implementação	Conforme cronograma	Publicação em produção condicionada à aprovação
Aceite definitivo (TAD)	Serviços Técnicos Especializados	Recebimento provisório (TAP)	Até 10 dias corridos	Início do prazo de garantia de 90 dias
Apresentação do conteúdo programático, cronograma e material de apoio	Serviço de Treinamento	Emissão da OS	Até 5 dias úteis	Submissão para aprovação da CONTRATANTE
Realização do treinamento	Serviço de Treinamento	Aprovação formal do conteúdo programático pela CONTRATANTE	Início em até 10 dias úteis	Conforme item 1.5.6.2 do TR
Período de ajustes pós-transição	Suporte Técnico	Fim da transição	30 dias corridos	Período sem penalização por IMR

1. DOS MARCOS DE EXECUÇÃO E DA CONTAGEM DE PRAZOS

1.1. Em razão da natureza heterogênea dos serviços que compõem o objeto contratual, foram definidos marcos de execução distintos, cada qual com critérios próprios de início de contagem de prazos, de forma a refletir adequadamente as particularidades operacionais e contratuais de cada tipo de serviço.

1.2. Os serviços de suporte técnico caracterizam-se como contínuos, tendo seu início vinculado à assunção operacional da CONTRATADA, após o período de transição previsto no contrato, passando a ser executados de forma permanente durante a vigência contratual, com medição e pagamento mensais

conforme os indicadores estabelecidos.

1.3. Nesses casos, o prazo para execução e conclusão dos serviços será contado a partir da emissão da respectiva Ordem de Serviço (OS), observados o cronograma, os marcos de entrega e o quantitativo de horas definidos para cada demanda.

1.4. Cada fase do Plano de Projeto poderá ensejar a emissão de Ordens de Serviço específicas, observada a governança definida no Termo de Referência.

1.5. Os serviços de treinamento, igualmente prestados sob demanda, possuem marco inicial próprio, vinculado à emissão da Ordem de Serviço, sendo precedidos pela apresentação e aprovação do conteúdo programático, do cronograma e do material de apoio, com início das atividades dentro dos prazos estabelecidos no instrumento convocatório.



Documento assinado eletronicamente por **Henrique Alves dos Santos, Diretor (a)**, em 10/08/2026, às 10:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **134654605** e o código CRC **75A9F354**.

Referência: Processo nº 1500.01.0384997/2024-26

SEI nº 134654605



ANEXO II - MINUTA PADRONIZADA DE PROPOSTA COMERCIAL PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS

PROPOSTA COMERCIAL PARA O PREGÃO ELETRÔNICO Nº 1501561 48/2026							
(a ser preenchida em papel timbrado da proponente)							
DADOS A CONSTAR NA PROPOSTA		PREENCHIMENTO PELO PROPONENTE					
Razão Social:							
CNPJ:							
Endereço:							
Telefone:							
Endereço Eletrônico:							
Nome do Representante Legal:							
CPF do Representante Legal:							

LOTE	ITEM	CÓD. DO ITEM NO CATMAS	DESCRIÇÃO DO ITEM CATMAS	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	Valor Unitário	Valor Total
	1	98566	SUPOORTE TECNICO PARA SOFTWARE CRM ARQUITETURA .NET/WEB E FUNCIONALIDADES WORKFLOW	MESES	60		
			SERVICOS TECNICOS ESPECIALIZADOS NO DESENVOLVIMENTO				

ÚNICO	2	126403	DESENVOLVIMENTO, E IMPLEMENTACAO DE SUSTENTACAO DE SOLUCOES DAS PLATAFORMAS MICROSOFT	HORA	20.000		
	3	6920	SERVICO DE MINISTRACAO DE CURSO DE TREINAMENTO DE PESSOAL NA AREA DE INFORMATICA	TURMAS	10		
						TOTAL DO LOTE	R\$

Observações:

Prazo de Validade da Proposta:

Declaro que:

As informações disponibilizadas neste documento estão sujeitas ao previsto na Lei n.º 13.709, de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Data e local.





Documento assinado eletronicamente por **Elcilene Simone da Silva, Empregado (a) Público(a)**, em 21/10/2026, às 09:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **149262393** e o código CRC **17E5D2BA**.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SEPLAG/SUBCOMP/SCLIC-DCEC - Diretoria Central de Editais e
Conformidade de Processos

v2.2025.01

ANEXO III

**MINUTA PADRONIZADA DE TERMO DE CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE
SERVIÇO, PELO CRITÉRIOS DE JULGAMENTOS DE MENOR PREÇO, NA FORMA
ELETRÔNICA (PREGÃO)**

**CONTRATO Nº [INSERIR Nº]/[INSERIR
ANO], DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS,
QUE ENTRE SI CELEBRAM O ESTADO
DE MINAS GERAIS, POR INTERMÉDIO
DO [INSERIR NOME DO
ÓRGÃO/ENTIDADE] E A EMPRESA
[INSERIR NOME DA EMPRESA].**

O Estado de Minas Gerais, por intermédio do(a) [inserir órgão] ou entidade pública CONTRATANTE, com sede no(a) [inserir endereço completo], na cidade de [inserir cidade]/Estado de [inserir Estado], endereço de correio eletrônico: [inserir e-mail], inscrito(a) no CNPJ sob o nº [inserir nº do CNPJ], doravante denominado(a) CONTRATANTE, neste ato representado pelo [inserir nome do representante do contratante], inscrito no Masp nº [inserir número], Resolução de competência nº [inserir nº da resolução de delegação de competência] e [inserir nome do CONTRATADO], endereço de correio eletrônico [inserir e-mail], inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ – sob o número [inserir nº parcial do CNPJ], com sede na [inserir endereço/município], neste ato representada por Sr(a). [inserir nome do representante do contratado], doravante denominado CONTRATADO, celebram o presente Contrato, decorrente do **Pregão Eletrônico nº 48/2026**, em observância às disposições da Lei federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, à legislação estadual, às disposições deste Contrato e, ainda, no que couber, às demais normas específicas aplicáveis ao objeto, ainda que não citadas expressamente.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente Contrato é a prestação de serviços de suporte, serviços técnicos especializados no desenvolvimento, implementação e sustentação de soluções das plataformas Microsoft e treinamento para a solução do Microsoft CRM Dynamics 365, para atender às necessidades da Cidade Administrativa Presidente Tancredo de Almeida Neves (CA), que deve ser executado conforme condições do Termo de Referência.

1.2. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

- 1.2.1. Termo de Referência;
- 1.2.2. Edital de Licitação;
- 1.2.3. Informações inseridas no Portal de Compras de Minas Gerais;
- 1.2.4. Proposta comercial do CONTRATADO;
- 1.2.5. Eventuais anexos dos documentos acima.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

2.1. O regime de execução contratual, os modelos de execução e de gestão contratuais, assim como os prazos e condições de entrega e de recebimento do objeto constam no Termo de Referência.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

3.1. O prazo de vigência é de 05 (cinco) anos contado(s) a partir do primeiro dia útil subsequente à divulgação do contrato no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), sendo prorrogável sucessivamente por até 10 anos, na forma dos artigos 105, 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

3.2. A prorrogação do contrato é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o CONTRATADO. (art. 107 da Lei Federal nº 14.133, de 2021).

3.3. O CONTRATADO não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

3.4. O contrato não poderá ser prorrogado quando o CONTRATADO tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências dos efeitos de aplicação das sanções.

4. CLÁUSULA QUARTA – PREÇO

4.1. O valor da contratação é de R\$ [inserir valor (inserir valor por extenso)].

4.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução contratual, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

4.3. O valor indicado no item 4.1. é meramente estimativo, de modo que o pagamento será realizado ao CONTRATADO de acordo com os quantitativos efetivamente executados.

5. CLÁUSULA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

5.1. As despesas decorrentes desta contratação correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro na(s) dotação(ões) orçamentária(s) abaixo indicada(s):

1501.04.122.156.4466.0001.33.90.40.02.0.10.1

5.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

6. CLÁUSULA SEXTA – PAGAMENTO

6.1. As condições de pagamento estão estabelecidas no Termo de Referência.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DA ALTERAÇÃO DE PREÇOS

7.1. Durante o prazo de vigência, os preços contratados poderão ser reajustados monetariamente com base no IPCA observado o interregno mínimo de 12 meses, contados do orçamento estimado, em 18/08/2026, conforme disposto nos arts. 92, §§ 2º e 3º da Lei Federal nº 14.133, de 2021, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.2. O direito a que se refere o item 7.1 deverá ser efetivamente exercido mediante pedido formal da contratada até 180 dias após o atingimento do lapso de 12 (doze) meses sob pena de preclusão do direito ao seu exercício.

7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, manter-se-á o marco inicial descrito no item 7.1.

7.4. Os preços são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento

estimado.

7.4.1. Considera-se data do orçamento estimado a data de assinatura do Mapa Comparativo de preços.

7.5. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice(s) de reajustamento, o CONTRATANTE pagará ao CONTRATADO a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

7.7. Os preços contratados poderão ser atualizados, por meio de Termo Aditivo, para restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução do contrato tal como pactuado, respeitada, em qualquer caso, a repartição objetiva de risco estabelecida no contrato, conforme disposto no art. 124, II, alínea “d”, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

7.7.1. O reequilíbrio econômico-financeiro ocorrerá por acordo entre as partes, e poderá ser solicitado pelo CONTRATANTE ou pelo CONTRATADO, mediante pedido formal.

7.7.1.1. O pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação, conforme disposto no parágrafo único do art. 131 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

7.7.1.2. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório.

8. CLÁUSULA OITAVA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DO CONTRATADO

8.1. As obrigações técnicas relativas à execução do objeto (descrição, funcionamento e aplicação) estão descritas no Termo de Referência.

9. CLÁUSULA NONA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

9.1. A garantia de execução que acoberta o contrato é na modalidade de _____, no valor de R\$ _____ (_____), correspondente a _____% (_____ por cento) do valor total do contrato, conforme prazo informado no Termo de Referência.

9.2. Sem prejuízo das demais hipóteses e na regulamentação vigente, a garantia poderá ser utilizada para o pagamento de:

9.2.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;

9.2.2. Prejuízos causados à Administração ou a terceiros decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

9.2.3. Multas aplicadas pela Administração ao CONTRATADO;

9.2.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas, quando couber.

9.3. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger o período indicado no Termo de Referência.

9.4. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, nas mesmas condições e parâmetros da contratação, evitando-se a interrupção da continuidade da cobertura pela garantia.

9.5. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente, o CONTRATADO obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de [inserir número de dias] úteis, contados da data em que for notificado.

9.6. A inobservância do prazo fixado para apresentação ou renovação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% [sete centésimos por cento] do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% [dois por cento], o qual poderá ser glosado de pagamentos devidos.

9.6.1. O atraso superior a 25 [vinte e cinco] dias autoriza a Administração a promover o bloqueio dos pagamentos devidos ao CONTRATADO, até o limite de 5% [cinco por cento] do valor anual do contrato, a título de garantia.

9.6.2. O CONTRATADO, a qualquer tempo, poderá substituir o bloqueio efetuado com base nesta cláusula por quaisquer das modalidades de garantia previstas em lei, sem prejuízo da manutenção da multa aplicada.

9.7. Será considerada extinta e liberada a garantia:

9.7.1. A devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, devidamente atualizado, acompanhada de declaração da CONTRATANTE de que ao CONTRATADO cumpriu todas as obrigações contratuais;

9.7.2. No prazo de [inserir número de meses] após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, ao contrário o prazo será ampliado, nos termos da comunicação.

9.8. O emitente da garantia ofertada pelo CONTRATADO deverá ser notificado pelo CONTRATANTE quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

9.9. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do [art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022](#).

9.10. 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.

9.11. O CONTRATADO autoriza o CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Contrato.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1. As sanções administrativas incidentes à inexecução do objeto são descritas no Termo de Referência.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA POSSIBILIDADE DE RESCISÃO ANTECIPADA DO CONTRATO

11.1. Fica acordada entre as partes a possibilidade de rescisão antecipada do contrato por decisão motivada da Administração.

11.2. A extinção antecipada será previamente comunicada a CONTRATADA pela CONTRATANTE com antecedência de no mínimo 30 (trinta) dias.

12. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA EXTINÇÃO

12.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contratantes.

12.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o CONTRATANTE, quando este não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

12.2.1. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do CONTRATADO pelo CONTRATANTE nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

12.2.2. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

12.3. O contrato poderá ser extinto em decorrência do não cumprimento das obrigações relativas à reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, e demais motivos previstos no [artigo 137 da Lei Federal nº 14.133, de 2021](#), bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

12.3.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os [artigos 138 e 139 da mesma Lei](#).

12.4. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

12.4.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

12.5. O termo de extinção do Contrato será precedido de relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

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

12.5.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

12.5.3. Indenizações e multas.

12.6. As partes entregarão, no momento da extinção, a documentação e eventual material de propriedade da outra parte, acaso em seu poder.

12.7. No procedimento que visar à extinção do vínculo contratual, precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente, será assegurado o devido processo legal, o contraditório e a ampla defesa, sem prejuízo da possibilidade de a CONTRATANTE adotar, motivadamente, providências acauteladoras.

12.8. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o CONTRATADO mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade CONTRATANTE ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau.

13. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

13.1. As PARTES, por si e por seus colaboradores, obrigam-se a atuar no presente contrato em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgão reguladores e/ou fiscalizadores sobre a matéria, em especial, a Lei Federal nº 13.709, de 2018.

13.2. No presente contrato, a CONTRATANTE assume o papel de controlador e o CONTRATADO assume o papel de operador conforme artigo 5º, VI e VII da Lei Federal nº 13.709, de 2018.

13.3. O CONTRATADO deverá guardar sigilo sobre os dados pessoais compartilhados pela CONTRATANTE e só poderá fazer uso dos dados exclusivamente para fins de cumprimento do objeto deste contrato, sendo-lhe vedado, a qualquer tempo, o compartilhamento desses dados sem a expressa autorização da CONTRATANTE, ou o tratamento dos dados de forma incompatível com as finalidades e prazos acordados.

13.4. As PARTES deverão notificar uma à outra, por meio eletrônico, em até 3 (três) dias úteis, sobre qualquer incidente detectado no âmbito de suas atividades, relativo a operações de tratamento de dados pessoais.

13.5. As PARTES se comprometem a adotar as medidas de segurança administrativas, tecnológicas, técnicas e operacionais necessárias a resguardar os dados pessoais que lhe serão confiados, levando em conta as diretrizes de órgãos reguladores, padrões técnicos e boas práticas existentes.

13.6. A CONTRATANTE terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade do CONTRATADO, diante das obrigações de operador, para a proteção de dados pessoais referentes à execução deste contrato.

13.7. As PARTES ficam obrigadas a indicar encarregado pela proteção de dados pessoais, ou preposto, para comunicação sobre os assuntos pertinentes à Lei Federal nº 13.709, de 2018, suas alterações e regulamentações posteriores, quando necessário.

13.8. As PARTES darão conhecimento formal a seus empregados e colaboradores das obrigações e condições acordadas nesta cláusula. As diretrizes aqui estipuladas deverão ser aplicadas a toda e qualquer atividade que envolva a presente contratação.

14. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ALTERAÇÕES

14.1. O presente contrato poderá ser alterado nos casos previstos pelo art. 124 de Lei Federal nº 14.133, de 2021, desde que devidamente motivado e autorizado pela autoridade competente.

14.1.1. O CONTRATADO é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14.1.2. As supressões poderão ultrapassar o limite de 25% (vinte e cinco por cento), desde que haja acordo entre as partes.

14.1.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do CONTRATANTE, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei Federal nº 14.133, de 2021).

14.1.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do [art. 136 da Lei Federal nº 14.133, de 2021](#).

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS.

15.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei Federal nº 14.133, de 2021, Decreto-Lei nº 4.657, de 1942 (Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro) e demais normas relativas a licitações e contratos administrativos e, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado (art. 89 da Lei 14.133, de 2021).

16. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PUBLICAÇÃO

16.1. Este contrato será publicado no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP).

16.1.1. O Portal de Compras está integrado ao PNCP para fins de cumprimento do art. 94 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – FORO

17.1. As partes elegem o foro da Comarca de Belo Horizonte, Minas Gerais, para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes deste Contrato.

E, por estarem ajustadas, firmam as partes este instrumento assinado eletronicamente.



Documento assinado eletronicamente por **Elcilene Simone da Silva**, **Empregado (a) Público(a)**, em 20/10/2026, às 16:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Mateus dos Santos Barros**, **Servidor (a) Público (a)**, em 20/10/2026, às 16:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **149267346** e o código CRC **7E5AEC8B**.

Referência: Processo nº 1500.01.0384997/2024-26

SEI nº 149267346