

TERMO DE REFERÊNCIA

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

Contratação de serviços de manutenção, atualização de software, suporte técnico e hospedagem dos módulos abaixo do Sistema ERP Implanta Informática para atender as necessidades do **COREN-MA**, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento:

Tabela (A) Sistema de Gestão Integrado						
Lote Único						
Item	Descrição	CATSER	Quant.	Métrica ou Unidade	Valor Unitário mensal (COM DESCONTO)	Total Anual
01	SUPORTE, MANUTENÇÃO E HOSPEDAGEM - MÓDULO DE CONTABILIDADE E ORÇAMENTO	25992	12	Mensal	R\$ 3.250,00	R\$ 39.000,00
02	SUPORTE, MANUTENÇÃO E HOSPEDAGEM - MÓDULO DE CONTROLE PATRIMONIAL	25992	12	Mensal	R\$ 1.625,00	R\$ 19.500,00
03	SUPORTE, MANUTENÇÃO E HOSPEDAGEM - MÓDULO DE CONTROLE DOS MATERIAIS DE CONSUMO (ALMOXARIFADO)	25992	12	Mensal	R\$ 1.625,00	R\$ 19.500,00
04	SUPORTE, MANUTENÇÃO E HOSPEDAGEM - MÓDULO DE CONTROLE POR CENTRO DE CUSTOS	25992	12	Mensal	R\$ 975,00	R\$ 11.700,00
					R\$ 7.475,00	R\$ 89.700,00

1.1 Valor total estimado é R\$ 89.700,00 (oitenta e nove mil e setecentos reais).

1.2 O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato, na forma do art. 74, I da Lei nº 14.133/2021.

1.3 Por se tratar de um serviço de natureza continuada, poderão serem prorrogados por até 10 (dez) anos, conforme art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

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

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1 Atualmente, o Conselho Regional de Enfermagem do Maranhão – COREN/MA possui sistema de gestão contábil, adquirido no mercado por meio de licenciamento perpétuo e contratos continuados de suporte e atualização, que atendem de forma ampla e integrada as suas necessidades. Considerando as funcionalidades disponíveis e seus relatórios, os sistemas vêm atendendo às demandas dos funcionários que atuam nas áreas de negócio atendidas pela solução, bem como às solicitações dos gestores, resultando, em uma prestação de serviço satisfatória. No entanto, considerando que atualmente estamos sem cobertura contratual para prestação de serviços de manutenção e suporte técnico com o atual fornecedor, procede-se a um novo estudo técnico para avaliação da continuidade do serviço.

2.2 As atividades e os controles necessários à execução das funções contábeis, financeiras e orçamentárias possuem tal complexidade que é necessário o emprego de um sistema informatizado. Considerando os objetivos de controle expedidos pelas Leis, Normas e Acórdãos do Controle Externo que demandam por planejamento e transparência quanto ao emprego dos recursos públicos, requer-se uma solução que permita integração entre as áreas e sistemas de apoio relacionados a essas demandas.

2.3 A disponibilidade de um sistema informatizado contábil, financeiro, orçamentário é essencial para que se mantenha a contabilidade em aderência às leis e normas vigentes e também é um sistema de informação estratégico para a área meio do Conselho e a uma eventual indisponibilidade pode provocar

danos significativos. Para reduzir o risco de perda de integridade das informações e manter o funcionamento das atividades finalísticas do Conselho é altamente recomendada a existência de suporte e manutenção. A ausência de suporte e manutenção para o sistema contábil pode paralisar ou retardar o serviço, de modo a comprometer as atividades do Conselho. Uma vez indisponível, aumenta o potencial de danos ao Conselho pela interrupção dos serviços contábeis e toda cadeia de processos de negócio que dependem desse sistema para a sua realização.

2.4 O serviço de suporte tem características de serviço de natureza contínua pois o suporte deve ser prestado com tempestividade e o atendimento das necessidades de suporte é permanente porque a demanda não se exaure com uma única prestação de serviço. Cotidianamente ocorrem requisições de suporte tanto para apoio ao andamento normal das atividades quanto para atender às novas regulamentações e legislações emanadas bem como para a necessidade de melhorias em funcionalidades sistêmicas com intuito de aumentar a eficiência das áreas meio do Conselho, de forma que o suporte para o sistema contábil é essencial.

2.5 Um eventual fracionamento da prestação de suporte, sem a devida continuidade, pode prejudicar a integridade do sistema contábil por que, em casos de mudanças na legislação e/ou em normativos, o Conselho ficaria em não conformidade com os requisitos legais. A solução deve estar sempre em conformidade com a legislação vigente bem como observar as normas e exigências do TCU.

2.6 A hospedagem em datacenter visa prover toda a disponibilidade necessária para a solução e segurança em conformidade com as necessidades do Conselho bem como evitar a necessidade de novos investimentos no datacenter do Conselho. Tem por objetivo minimizar problemas de disponibilidade e segurança pois caso ocorra qualquer pane no sistema ou infraestrutura o prestador do serviço deve diligenciar mantendo o nível de serviço desejado pelo Conselho e, estando na infraestrutura do Conselho, a disponibilidade pode ser comprometida pelo risco de eventuais falhas na infraestrutura, seja de ordem elétrica, de refrigeração ou dos sistemas estruturantes da solução, o Conselho também teria novos custos de armazenamento e processamento além do aumento na

complexidade das operações de sustentação da infraestrutura com seus vários componentes e serviços intrínsecos como backups e licenciamento, refrigeração, atualizações e outros. O Conselho possui iniciativa estratégica de provisionar a infraestrutura utilizando recursos de computação em nuvem seguindo as novas diretrizes governamentais sendo mantidos na infraestrutura local apenas os sistemas que não podem ser disponibilizados em nuvem por qualquer restrição técnica ou normativa/legal, situação na qual a solução proposta não se enquadra, podendo ser hospedada em datacenter ou nuvem desonerando a infraestrutura do Conselho.

2.7 A manutenção corretiva visa o fornecimento de suporte técnico especializado com objetivo de garantir o suporte a soluções durante e depois de concluídos os serviços de implantação de forma identificar e corrigir as causas de possíveis erros e acompanhar e corrigir os problemas com a Solução.

2.8 O suporte técnico consiste no apoio da CONTRATADA na utilização dos módulos, esclarecendo dúvidas e auxiliando no entendimento dos conceitos e funcionalidades da solução e no esclarecimento de questões relacionadas ao uso operacional da solução e seus componentes bem como orientação sobre alternativas de operação.

3. DO REGIME DE CONTRATAÇÃO E FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

3.1 A contratação, fundamentada na hipótese de inexigibilidade de licitação, é aplicável no presente caso, uma vez que há inviabilidade de competição, considerando que a Implanta Informática Ltda. é proprietária intelectual dos sistemas (softwares e módulos), detendo, assim, direitos exclusivos para a prestação dos serviços de suporte, manutenção e customização do sistema de gestão do Conselho Regional de Enfermagem do Maranhão – COREN/MA.

3.2 O sistema de gestão inclui os seguintes módulos gerenciais, todos sob responsabilidade exclusiva da empresa contratada:

3.2.1 Módulo de Contabilidade e Orçamento

3.2.2 Módulo de Controle Patrimonial

3.2.3 Módulo de Controle dos Materiais de Consumo (Almoxarifado)

3.2.4 Módulo de Controle por Centro de Custos

3.3 A **Implanta Informática Ltda.** é a **única empresa legalmente autorizada** a licenciar o uso dos softwares e a promover as customizações necessárias, conforme as cláusulas contratuais pactuadas entre as partes. Além disso, a empresa **detém os códigos-fonte e a propriedade intelectual** dos sistemas, o que impede a concorrência na prestação dos serviços pretendidos.

3.4 Cabe ressaltar que esses serviços são **essenciais para a continuidade da prestação do serviço público** e atendem aos interesses do **Conselho Regional de Enfermagem do Maranhão – COREN/MA**.

3.5 A inexigibilidade de licitação está fundamentada no **artigo 74, inciso I, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021**, que dispõe:

Art. 74. É inexigível a licitação quando inviável a competição, em especial nos casos de:

I - aquisição de materiais, equipamentos ou gêneros que só possam ser fornecidos por produtor, empresa ou representante comercial exclusivo;

3.6 Além disso, a presente contratação também se fundamenta nos seguintes dispositivos normativos:

3.6.1 **Decreto nº 11.246, de 26 de outubro de 2022**, que regulamenta as contratações da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

3.6.2 **Instrução Normativa SEGES/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022**, que dispõe sobre as regras para a contratação de serviços pela Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

3.7 Dessa forma, propõe-se a contratação direta da empresa **Implanta Informática Ltda.**, nos termos do **artigo 74, inciso I, da Lei nº 14.133/2021**, considerando a inviabilidade de competição devido à exclusividade dos serviços prestados.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

4.1 Este Termo de Referência tem por objetivo a contratação de **serviços especializados** para suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, atualização e hospedagem do **Sistema de Gestão da Implanta Informática**, abrangendo os seguintes módulos:

4.1.1 Módulo de Contabilidade e Orçamento

4.1.2 Módulo de Controle Patrimonial

4.1.3 Módulo de Controle dos Materiais de Consumo (Almoxarifado)

4.1.4 Módulo de Controle por Centro de Custos

4.2 A execução dos serviços contratados se aplica a cada um dos módulos e compreenderá **suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, atualização e hospedagem**, conforme detalhamento abaixo:

4.3 Efetuar a gestão do ambiente de hospedagem, visando garantir a disponibilidade, segurança, desempenho e continuidade dos serviços prestados e das informações do CONTRATANTE, de acordo com o nível de serviço estabelecido neste termo de referência.

4.4 Efetuar a gestão de cópia de segurança que previna perdas de dados e de informações do CONTRATANTE, em caso de pane nos equipamentos, software básico, aplicação, sistema de arquivos e banco de dados.

4.5 Atualizar as versões dos controles contratados, seja decorrente de melhoria preventiva, corretiva, legal ou customização requerida pelo CONTRATANTE.

4.6 Esclarecimento de questões relacionadas à utilização operacional do objeto licitado.

4.7 Identificação e correção das causas de possíveis erros ou mau funcionamento do sistema.

4.8 Acompanhamento e correção dos problemas relativos aos serviços prestados.

4.9 Orientação ou aplicação de soluções alternativas para os erros ou mau funcionamento do sistema.

4.10 Atualização e disponibilização da documentação referente ao sistema quando houver correções, melhorias e novas versões do mesmo.

4.11 É de responsabilidade integral da CONTRATADA a garantia de manutenção de todo o ambiente operacional, incluindo-se nela a hospedagem das aplicações e dos bancos de dados, e gestão de: hardware, sistema operacional, servidor de aplicações, bancos de dados, cópias de segurança, link de alta disponibilidade, firewall de pacotes e de aplicação, antivírus, balanceamento de cargas, e de todo o ambiente redundante, enfim tudo necessário para a garantia da disponibilidade, segurança, desempenho e continuidade do serviço.

4.12 A Contratada deverá colocar à disposição, como contato direto com área responsável por suporte técnico e manutenção, serviço 0800 ou telefone direto, além de, pelo menos três dos seguintes canais:

4.12.1 Ferramenta eletrônica de abertura e acompanhamento de chamados;

4.12.2 E-mail;

4.12.3 Fale conosco;

4.12.4 Chat;

4.12.5 Ferramenta de conferência e acesso remoto.

4.13 A Contratada deverá informar à Contratante quais das modalidades acima estarão disponíveis e as formas de acessá-las.

4.14 Caso o problema apresentado pelo CONTRATANTE não seja resolvido através de um dos canais descritos, a CONTRATADA deverá resolvê-lo presencialmente na sede do CONTRATANTE e, neste caso, a causa do problema não sendo de responsabilidade do CONTRATANTE, as custas da visita presencial ficará a cargo da CONTRATADA.

4.15 SUPORTE TÉCNICO

4.15.1 O suporte técnico deverá assegurar a plena operacionalidade do sistema, garantindo que os usuários possam acessar e utilizar todas as funcionalidades sem interrupções.

4.15.2 Atendimento aos Usuários

4.15.2.1 Prestação de suporte técnico especializado para esclarecimento de dúvidas e solução de problemas relacionados ao uso do sistema.

4.15.2.2 Atendimento remoto e/ou presencial (quando necessário) para resolução de incidentes.

4.15.2.3 Atendimento por telefone, e-mail, chat ou plataforma de suporte

técnico.

4.15.3 Registro e acompanhamento de chamada

4.15.3.1 Plataforma de registro de chamados com histórico detalhado das solicitações.

4.15.3.2 Relatórios periódicos sobre os atendimentos prestados, tempo médio de resposta e taxa de resolução.

4.16 MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA

4.16.1 A manutenção visa garantir a integridade e o funcionamento adequado do sistema, prevenindo falhas e corrigindo eventuais problemas.

4.16.2 Manutenção Preventiva

4.16.2.1 Monitoramento contínuo da performance do sistema.

4.16.2.2 Diagnóstico de possíveis falhas antes que causem impactos.

4.16.2.3 Revisão periódica de logs e relatórios para identificação de anomalias.

4.16.2.4 Aplicação de correções de segurança recomendadas pelos fabricantes e desenvolvedores.

4.16.2.5 Testes periódicos de integridade das bases de dados.

4.16.3 Manutenção Corretiva

4.16.3.1 Correção de falhas e erros identificados no sistema.

4.16.3.2 Restabelecimento imediato de funcionalidades afetadas por incidentes.

4.16.3.3 Aplicação de patches emergenciais para correção de vulnerabilidades.

4.16.3.4 Revisão e otimização de processos para evitar reincidência de problemas.

4.17 ATUALIZAÇÃO

4.17.1 O serviço de atualização visa manter o sistema sempre alinhado às melhores práticas tecnológicas e normativas.

4.17.2 Atualização Tecnológica

4.17.2.1 Implementação de novas versões do sistema sempre que disponibilizadas pelo fornecedor.

4.17.2.2 Testes de compatibilidade e estabilidade antes da aplicação

de atualizações.

4.17.2.3 Atualização de bibliotecas e frameworks utilizados pelo sistema.

4.17.3 Atualização Normativa

4.17.3.1 Adequação do sistema às mudanças na legislação aplicável.

4.17.3.2 Implementação de novas regras de negócio e validações exigidas pelos órgãos reguladores.

4.17.3.3 Geração de novos relatórios e funcionalidades conforme requisitos normativos.

4.17.4 Atualização de Infraestrutura

4.17.4.1 Revisão e atualização de servidores e bancos de dados utilizados pelo sistema.

4.17.4.2 Otimização do desempenho da infraestrutura para suportar o crescimento do sistema.

4.18 HOSPEDAGEM

4.18.1 A hospedagem do sistema deve garantir alta disponibilidade, segurança e escalabilidade, permitindo o funcionamento contínuo dos serviços.

4.18.2 Estrutura de Hospedagem

4.18.2.1 Servidores com alta disponibilidade e redundância.

4.18.2.2 Recursos computacionais suficientes para suportar a demanda do sistema.

4.18.2.3 Data centers certificados conforme normas internacionais de segurança.

4.18.3 Segurança da Informação

4.18.3.1 Aplicação de protocolos de segurança para proteção contra acessos não autorizados.

4.18.3.2 Backup periódico e armazenamento seguro dos dados.

4.18.3.3 Monitoramento contínuo para detecção de ameaças e ataques cibernéticos.

4.18.4 Continuidade de Negócios

4.18.4.1 Implementação de plano de contingência para falhas críticas.

4.18.4.2 Procedimentos de recuperação rápida em caso de indisponibilidade.

4.18.4.3 Testes periódicos de restauração de backup para garantir a integridade dos dados.

4.19 DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS EXIGIDOS

4.19.1. Os serviços de suporte técnico e manutenção terão atendimento garantido no horário das 8h às 18h, horário de Brasília, de segunda a sexta-feira. O prazo de atendimento será contado dentro desta faixa de horário (horário comercial).

4.19.2. Ao serem abertos os chamados referentes a suporte técnico e manutenção pela CONTRATANTE, os mesmos deverão ser classificados considerando as situações descritas na tabela a seguir devendo a CONTRATADA saná-los dentro do prazo de atendimento:

Tipo do problema	Grau	Prazo Atendimento
Indisponibilidade	Crítico	Até 2 horas
Erro	Crítico	Até 24 horas
	Grave	Até 36 horas
	Importante	Até 48 horas
Dúvida	Crítico	Até 24 horas
	Grave	Até 36 horas
	Importante	Até 48 horas
Manutenção Evolutiva	Crítico	Negociado entre as partes
	Grave	
	Importante	

4.19.3 A

classificação dos chamados quanto ao Tipo e Grau é de responsabilidade da CONTRATANTE e deverá obedecer às seguintes definições:

4.19.3.1 **Indisponibilidade** - indisponibilidade total ou parcial do sistema e falhas que impeça a execução de atividades essenciais.

4.19.3.2 **Erro** – mau comportamento de requisito funcional, que deixou de executar, ou que está funcionando de forma incorreta ou diferente da forma que vinha sendo executada. É ainda mau comportamento de requisito que está funcionando de forma diferente da que estava prevista.

4.19.3.3 **Dúvida** – auxílio para operação do objeto licitado ou em procedimentos operacionais; chamado do tipo dúvida não requer alterações em códigos ou desenvolvimento de novas rotinas.

4.19.3.4 **Evolução** – atendimento a conformidade legal ou requerimento do

CONTRATANTE por força de alteração ou melhoria em procedimento operacional; chamado do tipo evolução necessita de alterações em códigos ou desenvolvimento de novas rotinas.

4.19.3.5 **Crítico** – grau vinculado a requisito funcional que, se de alguma forma para de funcionar ou funciona com precariedade, prejudica a prestação dos serviços e impede o cumprimento de obrigações com prazos estabelecidos e inadiáveis, comprometendo a imagem do CONTRATANTE.

4.19.3.6 **Grave** – grau vinculado a requisito funcional que, se de alguma forma para de funcionar ou funciona com precariedade, prejudica a prestação dos serviços, impede o cumprimento de obrigações com prazos estabelecidos e inadiáveis, mas que não compromete a imagem da Contratante.

4.19.3.7 **Importante** – grau vinculado a requisito funcional que, se de alguma forma para de funcionar ou funciona com precariedade, não prejudica a operacionalização da Contratante.

4.19.4 Para efeito de apuração do prazo de atendimento de um chamado, será considerada como “data e hora da abertura do chamado” a data e hora que a CONTRATADA recebeu o pedido e como “data e hora da entrega” a data em que o CONTRATANTE recebeu a informação da solução do problema.

4.19.5 Quaisquer problemas que venham a comprometer o alcance dos níveis de serviços estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para os problemas, estando sujeita a aplicação de redução de pagamento, conforme tabela.

4.20 ESTRATEGIA DE CONTINUIDADE

4.20.1 Durante o período de hospedagem do sistema em domínio da CONTRATADA, a CONTRATADA deverá manter backup do sistema, parametrizações, informações de projeto e banco de dados de forma que seja possível restaurar o funcionamento do sistema em ambiente definido perante solicitação formal pela CONTRATANTE ou em casos de desastres em que ocorra comprometimento das informações;

4.20.2 Deve ser possível restauração de backup definido no item acima para qualquer momento no tempo, em minutos, sendo necessário a devida política

de backup e recuperação de desastres para sua viabilidade;

4.20.3 A CONTRATADA, em conjunto com a CONTRATANTE, deve elaborar planejamento, método e execução e envio periódico, determinado pela CONTRATANTE, do backup realizado;

4.20.4 No encerramento do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer toda a solução contratada plenamente funcional, contemplando minimamente os seguintes recursos necessários à continuidade do uso do software:

4.20.4.1 Executáveis compilados ou interpretáveis como produtos de software nas suas últimas versões de atualização, com todas as customizações, parametrizações e correções associadas;

4.20.4.2 Softwares componentes da Solução e suas licenças de uso, necessários ao funcionamento e operacionalização da solução, tais como APIs, Frameworks e ferramentas de geração de relatórios;

4.20.4.3 Toda a documentação associada ao projeto de instalação, implementação, customização em manutenção corretiva e evolutiva da solução, incluindo minimamente manuais de instalação e operação, dicionário de dados e documentação de procedimentos de SGBD.

4.20.5 A CONTRATADA deverá fornecer todas as informações necessárias a migração e/ou conversão de dados para software de terceiros;

4.20.6 Em caso de falência ou qualquer dificuldade que leve a empresa CONTRATADA a não conseguir manter o funcionamento e ou a atualização do sistema, o código fonte deve ser disponibilizado devidamente documentado para permitir a continuidade.

4.20.7 A contratada deverá garantir a continuidade dos serviços até o término do contrato vigente, bem como auxiliar a transição para uma nova empresa contratada, caso haja mudança de fornecedor ao final da vigência contratual.

4.21 MIGRAÇÃO DE SERVIÇOS E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

4.21.1 A contratada deverá:

4.21.1.1 Disponibilizar suporte técnico para auxiliar a migração dos dados e funcionalidades para um eventual novo sistema contratado pelo **COREN/MA**.

4.21.1.2 Fornecer à nova contratada todas as informações e documentações necessárias para assegurar uma transição eficiente, incluindo manuais, registros técnicos e históricos de chamados de suporte.

4.21.1.3 Assegurar que o banco de dados do **COREN/MA**, bem como qualquer informação armazenada no sistema, seja transferido de forma íntegra, respeitando padrões de interoperabilidade e segurança.

4.21.1.4 A contratada deverá garantir que **nenhuma informação seja perdida ou corrompida** durante a migração.

4.21.1.5 Todas as transferências de dados devem ser documentadas e certificadas.

4.22 DA CONFIDENCIABILIDADE DAS INFORMAÇÕES

4.22.1 A Contratada deverá declarar termo de confidencialidade garantindo que toda e qualquer informação, em qualquer suporte, gerada e fornecida pelo Contratante são de sua única e exclusiva propriedade, não sendo passível de disponibilidade para terceiros, exceto em caso de estabelecimento de contrato ou convênio firmado pelo Contratante ou por força de decisão judicial.

4.22.2 A CONTRATADA deverá tratar como confidenciais e zelar pelo sigilo de todos os dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência do objeto desta contratação, bem como deverá submeter-se às normas e políticas de segurança do Conselho, devendo orientar seus empregados e/ou prepostos nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.

4.22.3 A CONTRATADA deverá assumir responsabilidade sobre todos os possíveis danos físicos e/ou materiais causados ao Conselho ou a terceiros, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança.

4.22.4 A CONTRATADA deverá solicitar autorização formal da CONTRATANTE para a divulgação de quaisquer informações decorrentes da contratação ou da execução das atividades do contrato.

4.22.5 É vedada a veiculação de publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE.

4.22.6 A CONTRATADA estará sujeita às penalidades administrativas, civis e penais pelo descumprimento da obrigação assumida.

4.22.7 A empresa se compromete a manter **sigilo e confidencialidade** sobre qualquer dado do **COREN-MA** ao qual tenha acesso, mesmo após o término do contrato.

5. INDICADORES DE QUALIDADE E AFERIÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

5.1 Para garantir a qualidade e eficiência dos serviços prestados, serão utilizados os seguintes **indicadores e métricas de desempenho** para avaliação da execução do contrato:

5.2 Indicadores de Nível de Serviço (SLA - Service Level Agreement)

Indicador	Descrição	Meta / Índice de Aceitação	Periodicidade da Avaliação
Disponibilidade do Sistema	Percentual de tempo em que o sistema está acessível e funcional	≥ 99,9% do tempo no mês	Mensal
Tempo de Resposta a Chamados Críticos	Tempo máximo para resposta a incidentes classificados como críticos (indisponibilidade total ou parcial do sistema)	≤ 2 horas	Contínuo
Tempo de Resolução de Chamados Críticos	Tempo máximo para solução de chamados críticos (indisponibilidade total ou parcial do sistema) após a abertura	≤ 4 horas	Contínuo
Tempo de Resolução de Chamados Graves	Tempo máximo para solução de falhas que impactam o funcionamento parcial do sistema	≤ 24 horas	Contínuo
Tempo de Resolução de Chamados Importantes	Tempo máximo para solução de falhas sem impacto direto nas atividades dos usuários	≤ 72 horas	Contínuo
Percentual de Satisfação dos Usuários	Média de avaliações dos usuários em relação ao atendimento e à resolução dos problemas	≥ 85% de satisfação	Trimestral
Tempo de Aplicação de Atualizações Críticas	Tempo máximo para aplicação de atualizações urgentes do sistema	≤ 48 horas após disponibilização pelo fornecedor	Contínuo

5.3 Métodos de Aferição

5.3.1 **Monitoramento em tempo real** dos serviços prestados, com registros de logs e auditoria de sistema.

5.3.2 **Relatórios periódicos de atendimento**, contendo tempo médio de resposta, tempo médio de resolução e volume de chamados atendidos.

5.3.3 **Pesquisas de satisfação** aplicadas aos usuários do sistema.

5.3.4 **Testes periódicos** de desempenho e estabilidade da infraestrutura do sistema.

6. PENALIDADES PELO DESCUMPRIMENTO DOS INDICADORES DE QUALIDADE

6.1 Caso os indicadores de qualidade estabelecidos na cláusula anterior não sejam cumpridos, a contratada estará sujeita à aplicação de **penalidades**,

conforme as disposições contratuais e legais aplicáveis.

6.2 Penalidades aplicáveis

Infração	Descrição	Penalidade
Disponibilidade do sistema abaixo do esperado	Caso a disponibilidade do sistema seja inferior a 99,9% no mês	Multa de 1% sobre o valor mensal do contrato por cada 0,5% de indisponibilidade adicional
Atraso no atendimento a chamados críticos (Indisponibilidade)	Se o tempo de resposta for superior a 2 horas ou o tempo de resolução superior a 4 horas	Desconto de 5% no valor mensal do contrato para cada ocorrência
Atraso na aplicação de atualizações críticas	Se atualizações urgentes não forem aplicadas no prazo máximo de 48 horas	Multa de 2% sobre o valor mensal do contrato para cada atraso
Percentual de satisfação dos usuários inferior a 85%	Caso a média de satisfação dos usuários fique abaixo da meta mínima estabelecida	Advertência e, em caso de reincidência, multa de 3% sobre o valor mensal do contrato
Descumprimento de obrigações na migração de serviços	Se a contratada não fornecer suporte adequado à transição para um novo fornecedor ao término do contrato	Multa de 10% sobre o valor total do contrato, podendo culminar na rescisão contratual

6.3 PROCEDIMENTOS PARA APLICAÇÃO DAS PENALIDADES

6.3.1 A fiscalização da execução dos serviços será realizada por equipe designada pelo **COREN/MA**, que analisará os **relatórios de desempenho e cumprimento dos SLAs**.

6.3.2 Em caso de descumprimento dos indicadores, será aberto um **processo administrativo**, garantindo o **direito de defesa** da contratada antes da aplicação de qualquer penalidade.

6.3.3 Se constatada **reincidência de falhas graves**, poderá ser aplicada **rescisão contratual por inexecução** dos serviços, conforme previsto na legislação vigente.

7. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

7.1 Sustentabilidade

7.1.1 Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos:

7.1.2. Visto que o objeto a ser contratado é composto pela prestação de serviços e, a fim de nortear os critérios de sustentabilidade que deverão ser observados, destaca-se o Capítulo III, DOS BENS E SERVIÇOS, com ênfase nos arts. 5º e 6º da Instrução Normativa nº 01/2010.

7.1.3. O cumprimento das normas ambientais vigentes para a execução dos serviços, no que diz respeito à poluição ambiental, redução de resíduos sólidos e destinação de resíduos.

7.1.4 Os cuidados necessários para que da consecução dos serviços não decorra qualquer degradação ao meio ambiente.

7.1.5 Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas cabíveis para as

correções dos danos que vierem a ser causados, caso ocorra passivo ambiental, em decorrência da execução de suas atividades.

7.1.6 Além disso, deverão ser estimuladas as boas práticas de otimização de recursos, redução de desperdícios e menor poluição pautados no uso racional de água, adotando medidas para evitar o desperdício de água tratada, e mantendo critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de equipamentos e complementos que promovam a redução do consumo, entre outros pressupostos e exigências cabíveis.

7.1.7 Nos termos do Decreto nº 2.783, de 1998, e Resolução CONAMA nº 267, de 14/11/2000, é vedada a utilização, na execução dos serviços, de qualquer das Substâncias que Destroem a Camada de Ozônio – SDO abrangidas pelo Protocolo de Montreal.

7.2 Subcontratação

7.2.1 Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

7.3 Garantia da contratação

7.3.1 Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

7.3.2 Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

7.3.3 A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

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

7.4 Transição Contratual

7.4.1 A CONTRATADA deverá fornecer todas as informações necessárias a migração e/ou conversão de dados para software de terceiros;

7.4.2 Em caso de falência ou qualquer dificuldade que leve a empresa CONTRATADA a não conseguir manter o funcionamento e ou a atualização do sistema, o código fonte deve ser disponibilizado devidamente documentado para permitir a continuidade.

7.4.3 A contratada deverá garantir a continuidade dos serviços até o

término do contrato vigente, bem como auxiliar a transição para uma nova empresa contratada, caso haja mudança de fornecedor ao final da vigência contratual.

7.4.4 A contratada deverá:

7.4.4.1 Disponibilizar suporte técnico para auxiliar a migração dos dados e funcionalidades para um eventual novo sistema contratado pelo **COREN-MA**.

7.4.4.2 Fornecer à nova contratada todas as informações e documentações necessárias para assegurar uma transição eficiente, incluindo manuais, registros técnicos e históricos de chamados de suporte.

7.4.4.3 Assegurar que o banco de dados do **COREN-MA**, bem como qualquer informação armazenada no sistema, seja transferido de forma íntegra, respeitando padrões de interoperabilidade e segurança.

7.4.4.4 A contratada deverá garantir que **nenhuma informação seja perdida ou corrompida** durante a migração.

7.4.4.5 Todas as transferências de dados devem ser documentadas e certificadas.

7.5 Vistoria

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

8. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

8.1 Por se tratar de manutenção de software, atualizações de Sistemas e Módulos, faz necessário que a Contratada disponibilize profissionais com formação, habilidades e conhecimentos mínimos exigidos.

8.2 Os serviços deverão ser executados com a utilização de técnicas e rotinas adequadas e todo chamado de atendimento técnico deverá ter seu ciclo de vida desde o momento de abertura de chamado, resolução de problema e fechamento do chamado em estrita concordância e obediência às normas técnicas vigentes.

8.3 Por se tratar de manutenção de software, atualizações de Sistemas e Módulos, a Contratada deve prestar serviço sempre que nova versão estiver disponível, bem como prestar suporte técnico para falhas e dúvidas sempre que necessário.

9. MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO

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

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

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

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

9.5. Após a assinatura do contrato ou 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 da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Fiscalização

9.6. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato ou pelos respectivos substitutos.

Fiscalização Técnica

9.7. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

9.8. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

9.9. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

9.10. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

9.11. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

9.12. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

Fiscalização Administrativa

9.13. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

9.14. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência;

Gestor do Contrato

9.15. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

9.16. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as

medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

9.17. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

9.18. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

9.19. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133/2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

9.20. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

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

10. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

10.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o disposto no item 5.

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

10.2.1. não produzir os resultados acordados;

10.2.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

10.2.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

10.3. Recebimento

10.3.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 05 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

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

10.3.3. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

10.3.4. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

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

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

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

10.3.6.2. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a

última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

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

10.3.6.4. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

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

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

10.3.8. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

10.3.8.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.

10.3.8.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a

liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções.

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

10.3.8.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

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

10.3.9. 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 nº 14.133/2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal referente à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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

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

10.4 Liquidação

10.4.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, § 2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

10.4.2. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133/2021.

10.4.3. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e

essenciais do documento, tais como:

- 10.4.3.1. o prazo de validade;
- 10.4.3.2. a data da emissão;
- 10.4.3.3. os dados do contrato e do órgão contratante;
- 10.4.3.4. o período respectivo de execução do contrato;
- 10.4.3.5. o valor a pagar; e
- 10.4.3.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

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

10.4.6. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas; b) identificar possível razão que impeça a contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

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

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

seus créditos.

10.4.9. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

10.4.10. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

10.5 Prazo de pagamento

10.5.1. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 15 (quinze) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

10.5.2. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA de correção monetária.

10.6 Forma de pagamento

10.6.1. O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

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

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

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

10.6.4. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, 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.

10.7 Cessão de crédito

10.7.1. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

10.7.1.1. As cessões de crédito não abrangidas pela Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020 não serão permitidas.

10.7.2. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

10.7.3. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

10.7.4. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

11. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL, FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

11.1. O contratado será selecionado por meio da realização de procedimento de inexigibilidade de licitação, com fundamento na hipótese do art. 74, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.

Regime de execução

11.2. O regime de execução do contrato será o de empreitada por preço global.

Exigências de habilitação

11.3. Previamente à celebração do contrato, a Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante a consulta a cadastros informativos oficiais, tais como:

- a) SICAF;
- b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);
- c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>)

11.4. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa interessada e de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429/1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

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

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

11.7. O interessado será convocado para manifestação previamente a uma eventual negativa de contratação.

11.8. Caso atendidas as condições para contratação, a habilitação do interessado será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

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

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

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

11.12. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor 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.

11.13. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos, que serão exigidos conforme sua natureza jurídica:

11.14. Habilitação jurídica

11.14.1. Em caso de 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.

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

11.14.3. Em caso de 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.

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

11.15. Habilitação fiscal, social e trabalhista

11.15.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso.

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

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

11.15.4. Declaração de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição.

11.15.5. 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 do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452/1943.

11.15.6. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual/municipal/distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

11.15.7. Prova de regularidade com a Fazenda estadual/municipal/distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre.

11.15.8. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos estadual/municipal/distrital relacionados 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.

11.15.9. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei

Complementar n. 123/2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

11.16. Qualificação Econômico-Financeira e Técnica

11.16.1. Em se tratando de contratação direta por inexigibilidade não precedida de dispensa eletrônica, os aspectos da habilitação da empresa, sobretudo os ligados à qualificação técnica e econômica, podem ser discriminados no processo administrativo ao se motivar a escolha do fornecedor, caso em que não precisam constar do Termo de Referência.

12. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

12.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 89.700,00 (oitenta e nove mil e setecentos reais), conforme custos unitários apostos na tabela do item 1.

12.2. A estimativa de preços será precedida de regular pesquisa, nos moldes do art. 23 da Lei nº 14.133/21 e da Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021.

13. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do COREN-MA no exercício de 2025.

**13.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:
6.2.2.1.1.01.33.90.040 - Serviços Relacionados a Tecnologia da Informação.**

14. DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. Os serviços especificados neste Termo de Referência não excluem similares que porventura se façam necessários para a sua boa execução.

14.2. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

14.3. É proibida, por parte da Contratada, durante a vigência do contrato, a contratação de empregado pertencente ao quadro de colaboradores do COREN/MA.

14.4. A Contratada fica proibida de veicular publicidade acerca do objeto do Contrato, salvo se houver prévia e expressa autorização do COREN/MA.

ELABORADO POR

Elaine Viegas de Souza França

APROVADO POR