



SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO
Avenida Marechal Castelo Branco, nº 1275, - Bairro Cabral, Teresina/PI, CEP 64002-830
Telefone: - <http://www.turismo.pi.gov.br>

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 00153.000952/2025-46

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de desenvolvimento de plataforma de turismo, compreendendo o fornecimento de serviços de suporte técnico, sustentação, manutenção corretiva, manutenção preventiva, manutenção perfectiva e manutenção evolutiva, medidos em Unidades de Serviço Técnico (UST), para atender às necessidades da Secretaria de Turismo do Estado do Piauí, cujo o quantitativo encontra-se descrito na tabela abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Serviço de desenvolvimento de plataforma de turismo	UST	10077	R\$ 133,00	R\$ 1.340.241,00
2	Serviço de Suporte Técnico	UST	165	R\$ 133,00	R\$ 21.945,00
3	Serviço de Sustentação	UST	330	R\$ 133,00	R\$ 43.890,00
4	Serviço de Manutenção Corretiva	UST	495	R\$ 133,00	R\$ 65.835,00
5	Serviço de Manutenção Preventiva	UST	247	R\$ 133,00	R\$ 32.851,00
6	Serviço de Manutenção Perfectiva	UST	247	R\$ 133,00	R\$ 32.851,00
7	Serviço de Manutenção Evolutiva	UST	165	R\$ 133,00	R\$ 21.945,00

1.2. Os serviços objeto desta contratação são classificados como serviços comuns, conforme definido no Estudo Técnico Preliminar que fundamenta a presente demanda.

1.3. O prazo de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado, conforme o disposto nos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

1.4. O serviço é enquadrado como contínuo, em razão da necessidade permanente de conectividade para assegurar o pleno funcionamento das atividades administrativas da SETUR.

1.5. O contrato a ser firmado detalhará as regras aplicáveis à sua vigência, renovação, execução e demais condições contratuais.

1.6. A prestação do serviço incluirá o fornecimento mensal dos circuitos de internet conforme a

demanda especificada, bem como a instalação, ativação e funcionamento dos pontos de acesso nos locais definidos pela Secretaria de Estado do Turismo.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1. A contratação de uma empresa especializada para o desenvolvimento de uma plataforma de turismo justifica-se pela necessidade de modernizar, integrar e consolidar informações turísticas do Estado em um único ambiente digital. Atualmente, o Governo não possui uma solução tecnológica que permita o gerenciamento centralizado de dados, serviços e produtos do setor turístico, o que gera fragmentação e dificuldade de acesso por parte de turistas, empreendedores e gestores públicos.

2.2. A plataforma proporcionará uma experiência digital moderna, intuitiva e segura para o usuário, aumentando o acesso a informações turísticas de qualidade. Isso incluirá dados sobre atrativos, eventos, roteiros, hospedagens, serviços e artesanato, incentivando o turismo local e regional.

2.3. Com a ampliação do acesso às informações, espera-se um impacto direto na economia do setor, aumentando o fluxo de visitantes e, conseqüentemente, a receita dos municípios. Pequenos empreendedores do setor de turismo também serão beneficiados, pois poderão divulgar seus serviços em um canal oficial e confiável.

2.4. A plataforma permitirá a integração de sistemas de reserva, pagamento, roteiros personalizados e gestão de eventos, criando um ecossistema digital robusto que apoiará políticas públicas de fomento ao turismo, geração de emprego e renda.

2.5. Além disso, a nova solução será uma ferramenta importante para a gestão pública, permitindo o monitoramento em tempo real do fluxo de turistas, o desempenho de campanhas promocionais e o impacto econômico das atividades turísticas no Estado.

2.6. A inexistência de uma solução similar torna essencial a contratação de uma empresa com capacidade técnica comprovada, garantindo o desenvolvimento de um produto robusto, seguro e escalável, que atenda às necessidades do setor turístico e do público usuário.

2.7. O investimento em tecnologia permitirá a ampliação da competitividade do Estado no mercado turístico nacional e internacional, reforçando sua imagem como destino moderno e organizado.

2.8. A plataforma também garantirá a transparência e a confiabilidade das informações divulgadas, fortalecendo a governança do setor e contribuindo para a formulação de políticas públicas baseadas em dados concretos.

2.9. Por fim, o projeto contribuirá para a inclusão digital de pequenos prestadores de serviço, promovendo a inovação no setor, fortalecendo cadeias produtivas locais e criando um ambiente favorável ao desenvolvimento econômico e social das regiões turísticas do Estado.

2.10. Portanto, a contratação é não apenas justificável, mas fundamental para garantir o fortalecimento do turismo como vetor de crescimento econômico sustentável, alinhado às boas práticas de gestão pública, inovação e atendimento às necessidades da sociedade.

2.11. Benefícios Direto da Contratação

- Aumento do acesso às informações turísticas, facilitando a busca por atrativos, roteiros, eventos e serviços no Estado.
- Fomento à economia local, gerando mais oportunidades de negócios e ampliando a receita dos municípios por meio do incremento do fluxo de turistas.
- Modernização da gestão pública do turismo, com dados consolidados e relatórios em tempo real para embasar políticas públicas e tomadas de decisão.
- Fortalecimento da imagem do Estado como destino turístico moderno, organizado e conectado, aumentando sua competitividade no mercado nacional e internacional.
- Inclusão digital de pequenos prestadores de serviço, que poderão divulgar seus produtos e serviços em uma plataforma oficial e de grande alcance.
- Integração de serviços digitais, como reservas, pagamentos, roteiros personalizados e promoções, gerando conveniência para turistas e prestadores de serviços.
- Transparência e confiabilidade nas informações, fortalecendo a governança do setor turístico e a credibilidade das informações oficiais.
- Estímulo à inovação e uso de tecnologias emergentes, como inteligência artificial, geolocalização e realidade aumentada, para enriquecer a experiência do turista.

3. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

3.1. O objeto principal da licitação são os serviços que proporcionarão o desenvolvimento, a sustentação e a manutenção de uma plataforma de turismo, cujos itens da futura contratação encontram-se detalhados nos subitens subsequentes.

3.2. Detalhamento da Plataforma de Turismo

3.2.1. A futura plataforma de turismo deverá ser desenvolvida com o objetivo principal de reunir, de forma integrada e centralizada, informações, serviços e produtos relacionados ao setor turístico. Deverá oferecer aos usuários uma experiência prática, intuitiva e eficiente, permitindo a busca, comparação, reserva e aquisição de serviços turísticos em um único ambiente, com total segurança e transparência.

3.2.2. Além disso, a plataforma terá como foco promover o desenvolvimento e a valorização do turismo local e regional, estimulando a divulgação de destinos, estabelecimentos, eventos e atrativos. Deverá também possibilitar o gerenciamento de conteúdos por parte de gestores e operadores de turismo, garantindo informações sempre atualizadas e alinhadas às necessidades do mercado e dos usuários.

3.2.3. A plataforma de turismo deverá ser desenvolvida para ambiente web, garantindo compatibilidade com os principais navegadores do mercado, de forma responsiva, para que possa ser acessada em diferentes dispositivos (computadores, tablets e smartphones) sem prejuízo de experiência para o usuário.

3.2.4. Serão consideradas versões mínimas suportadas:

- Google Chrome: versão 137.0.7151.120 ou superior
- Mozilla Firefox: versão 130 ou superior
- Microsoft Edge: versão 17 ou superior
- Safari: versão 15 ou superior

3.2.5. Além da versão web responsiva, deverão ser desenvolvidos aplicativos nativos para as plataformas Android (versão 8.0 ou superior) e iOS da Apple (versão 13.0 ou superior), garantindo uma experiência de uso otimizada e integrada entre os diferentes ambientes.

3.2.6. Deverá possuir os seguintes módulos:

3.2.6.1. Módulo de Geolocalização e Mapas

3.2.6.1.1. Módulo Geolocalização e Mapas: Permite exibição de pontos turísticos, hospedagens e serviços em um raio de até 150 km da localização do usuário. Funcionalidades: mapa interativo com filtros por categoria; rotas em tempo real; modo offline; recálculo automático de trajetos; notificações baseadas em geofencing; exibição de densidade de turistas; clustering de pontos; zoom progressivo; e camada de realidade aumentada para pontos de interesse.

3.2.6.1.2. Funcionalidades que devem ser desenvolvidas:

- Exibição de POIs: pontos de interesse (atrações, hospedagens, restaurantes) em até 150 km, com filtros por categoria e distância.
- Roteamento em tempo real: cálculo de rotas a pé, de carro e transporte público, com estimativas de distância e tempo.
- Mapas offline: download de áreas para uso sem conexão, mantendo na-vegação GPS.
- Recálculo dinâmico: ajuste automático de rota conforme o usuário avança ou muda local.
- Clustering e zoom progressivo: agrupamento inteligente de POIs conforme nível de zoom.
- Realidade Aumentada: sobreposição de informações visuais em POIs selecionados.
- Geofencing inteligente: notificações ao entrar/sair de zonas definidas.
- Indicador de densidade: camada de visualização de concentração turística por área.

3.2.6.2. Módulo Catálogo de Serviços Turísticos

3.2.6.2.1. Apresenta listagem de serviços turísticos organizados por categoria, avaliação e localização. Funcionalidades: perfis completos de prestadores; sistema de comentários; homologação de novos cadastros; indicadores de disponibilidade; integração de promoções; API de consumo externo; filtros avançados; exibição de distância e tempo estimado.

3.2.6.2.2. Funcionalidades que devem ser desenvolvidas:

- Listagem segmentada: visualização por tipo (hotel, restaurante, agência, guia) com filtros por localização, preço e nota.
- Perfis detalhados: fotos, certificações, contatos e descrições.
- Sistema de avaliação e comentários: coleta e exibição de feedbacks por usuários.
- Homologação de cadastros: envio de dados por prestadores, com validação pela administração.
- Disponibilidade em tempo real: vagas atualizadas via integração com reservas.

- Integração de promoções: aplicação automática de descontos e vou-chers.
- API pública: disponibilização de dados para integração externa.
- Estimativa de distância/tempo: cálculo automático da localização ao serviço.

3.2.6.3. Módulo Pontos Turísticos

3.2.6.3.1. Gerencia cadastro de pontos turísticos, com descrição, imagens, vídeos e dados de funcionamento. Funcionalidades: exibição de avaliações; tags temáticas; integração com eventos locais; estatísticas de visualização; aviso de alterações; associação de informações de infraestrutura e acessibilidade.

3.2.6.3.2. Funcionalidades que devem ser desenvolvidas:

- Cadastro multimídia: nome, descrição bilíngue, fotos e vídeos.
- Infraestrutura e acessibilidade: informações sobre serviços no local (ba-nheiros, rampas, estacionamento).
- Avaliação de visitantes: sistema de notas e comentários.
- Etiquetas temáticas: categorização por tipo (natural, histórico, cultural).
- Integração com eventos: exibição de eventos ocorrendo no local.
- Estatísticas: registro de visitas, visualizações e check-ins.
- Atualização automatizada: notificação de alterações de horário, tempo-rada ou restrição.
- Mapa com associação de POIs relacionados: permite explorar pontos próximos.

3.2.6.4. Módulo Eventos Regionais

3.2.6.4.1. Divulga agenda de eventos, festejos e atrações culturais. Funcionalidades: cadastro completo de eventos; integração com calendário do usuário; notificações de proximidade; filtros por localização; upload de mídia; check-in de participantes; relatórios de impacto; associação a pontos turísticos.

3.2.6.4.2. Funcionalidades que devem ser desenvolvidas:

- Cadastro completo: título, descrição, data, local, horário, categorias.
- Mapa interativo: exibição georreferenciada de eventos.
- Notificações locais: alertas quando o usuário estiver próximo ao evento.
- Integração com calendário: envio de lembrete via app ou agenda do dispositivo.
- Upload de mídia: inclusão de imagens, vídeos ou flyers promocionais.
- Check-in de participantes: confirmação virtual de presença.
- Avaliação pós-evento: sistema de feedback e classificação.
- Relatórios de impacto: dados de público, engajamento e receita.

3.2.6.5. Módulo Roteiros

3.2.6.5.1. Gera rotas otimizadas para carro, ônibus ou a pé, com estimativas de tempo, via integração com API de mapas. Funcionalidades: personalização de preferências de transporte; inclusão de paradas; download de rotas para uso offline; sugestões de pontos intermediários; recálculo dinâmico; alertas de trânsito; exportação de itinerário; visualização em mapa interativo.

3.2.6.5.2. Funcionalidades que devem ser desenvolvidas:

- Cálculo de rota por modalidade: suporte para carro, ônibus, bicicleta ou a pé.
- Estimativas de tempo e distância: resposta em tempo de planejamento.
- Paradas intermediárias: sugestão automática de locais para alimentação ou descanso.
- Uso offline: armazenamento de rotas para navegação sem internet.
- Recálculo automático: ajustes em caso de detour ou mudança de per-curso.
- Alertas de tráfego: notificações de trânsito intenso ou acidentes.
- Exportação de roteiro: gerar PDF ou arquivo GPX.
- Visualização passo-a-passo: apresentação em tela do trajeto e instruções.

3.2.6.6. Módulo de Roteiros Personalizados

3.2.6.6.1. Cria roteiros automáticos por tempo, interesse e perfil do turista. Funcionalidades: escolha de tema de viagem; geração de cronograma; exportação de roteiro; edição manual; integração com reservas; cálculo de tempo ideal em cada ponto; exibição de sugestões de alimentação; otimização de ordem de visitação.

3.2.6.6.2. Funcionalidades que devem ser desenvolvidas:

- Geração automática por tema: cultural, aventura, culinária, artesanato.
- Parâmetros de entrada: seleção de tempo disponível, proximidade, pre-ferências.
- Cronograma estruturado: determinação automática da sequência de vi-sita.
- Personalização manual: possibilidade de incluir, remover ou rearranjar destinos.

- Integração com reservas: conexão com hospedagens, alimentação e transportes.
- Sugestão de atividades complementares: como feiras, shows, oficinas.
- Exportação: PDF, aplicativo ou formato compatível com navegação.
- Avaliação pós-uso: coleta de feedback sobre o roteiro sugerido.

3.2.6.7. Módulo Sugestões de Passeios e Artesanato

3.2.6.7.1. Fornece recomendações baseadas em perfil, localização e tipo de turismo (cultural, aventura, compras). Funcionalidades: motor de recomendação inteligente; categorização de sugestões; filtros por interesse; inclusão de novos pontos; exibição de imagens e descrições; integração com promoções; destaque de tendências regionais; relatórios de uso de recomendações.

3.2.6.7.2. Funcionalidades que devem ser desenvolvidas:

- Motor de recomendação: baseado em histórico do usuário, localização e preferências
- Categorias temáticas: cultural, aventura, compras.
- Atualização contínua: uso de IA/aprendizado de máquina para refinar sugestões.
- Filtro geográfico: recomendações por proximidade de localização atual.
- Mídia associada: imagens, vídeos, links e descrições detalhadas.
- Filtragem por popularidade: com base em avaliações e acessos.
- Promoções integradas: sugestões com cupons e condições especiais.
- Relatórios de uso: análise de aceitação e conversão dos itens sugeridos.

3.2.6.8. Módulo Informações sobre Hospedagens

3.2.6.8.1. Apresenta hospedagens por categoria, avaliação, preço e localização. Funcionalidades: filtros avançados; exibição de detalhes de acomodação; disponibilidade em tempo real; comentários e avaliações; integração com vouchers de desconto; contato direto para reserva; galeria de imagens; geolocalização no mapa.

3.2.6.8.2. Funcionalidades que devem ser desenvolvidas:

- Listagem e filtros: busca por categoria, preço, avaliação, localização.
- Detalhamento de acomodação: com fotos, descrição, infraestrutura e localização.
- Disponibilidade em tempo real: sincronização com IBE/APIs de reservas.
- Avaliações dos usuários: sistema de notas e comentários.
- Geolocalização no mapa: posição do estabelecimento com distância estimada.
- Galeria multimídia: fotos em alta resolução e tours virtuais.
- Aplicação de vouchers: descontos integrados na reserva.
- Contato direto: ligação, e-mail ou formulário via app.

3.2.6.9. Módulo Guias Turísticos

3.2.6.9.1. Cadastro e avaliação de guias, com área de perfil. Funcionalidades: registro de certificações; exibição de idiomas; sistema de notas; agenda de disponibilidade; histórico de passeios; chat integrado; relatórios de performance; integração com roteiros personalizados.

3.2.6.9.2. Funcionalidades que devem ser desenvolvidas:

- Cadastro de guias: com qualificação, idiomas e especializações.
- Agenda disponível: visualização de disponibilidade e reserva de passeios.
- Classificação por avaliações: notas, comentários e histórico de clientes.
- Geolocalização ativa: mostrar guias disponíveis nas proximidades.
- Canal de contato: chat direto via app ou chamada.
- Histórico de passeios: relatório de serviços realizados.
- Perfis validados: verificação documental e certificações reconhecidas.
- Relatórios de reputação: desempenho consolidado e feedback agregado.

3.2.6.10. Módulo Relatórios de Impacto Turístico

3.2.6.10.1. Gera dados sobre uso da plataforma e impacto econômico. Funcionalidades: dashboards em tempo real; gráficos comparativos; exportação de relatórios; filtros por período; segmentação por região; análise de vouchers; integração com sistemas governamentais; previsão de tendências.

3.2.6.10.2. Funcionalidades que devem ser desenvolvidas:

- Dashboards dinâmicos: acesso a métricas em tempo real.
- Gráficos comparativos: tendências por período, localidade e tipo de atração.
- Exportação de dados: formatos como CSV, PDF e XLSX.
- Filtros avançados: por usuário, perfil, voucher, evento e rota.
- Análise geográfica: heatmaps e mapas de densidade.

- Indicadores econômicos: gasto médio, número de reservas, visitantes.
- Integração com Gov.PI: compartilhamento seguro de métricas públicas.
- Previsão via IA: projeções de fluxo turístico e demanda futura.

3.2.6.11. Módulo Chatbot Interativo

3.2.6.11.1. Assistente virtual para atendimento ao turista. Funcionalidades: interação em linguagem natural; perfilagem de turista; sugestões de roteiros e pontos; aprendizado contínuo; integração com FAQs; histórico de conversas; análise de satisfação; tradução básica.

3.2.6.11.2. Funcionalidades que devem ser desenvolvidas:

- Reconhecimento de linguagem natural (NLU): compreensão de consultas complexas.
- Perfilagem do usuário: identificação de interesses com base em interações.
- Sugestão de roteiros: recomendação personalizada via chat.
- Respostas multilíngues: português e inglês básicos.
- Transferência para suporte humano: em caso de dúvidas complexas.
- Histórico de conversas: registro completo para análise e melhoria.
- Aprendizado contínuo: refinamento de respostas com base em feedback.
- Integração com base de conhecimento/FAQ: acesso automatizado a respostas padronizadas.

3.2.6.12. Módulo Integração com Gov.PI

3.2.6.12.1. Responsável pela comunicação segura com o portal Gov.PI. Funcionalidades: autenticação única; compartilhamento de relatórios e dados com sistemas públicos; gerenciamento de permissões de acesso; atualização de credenciais; relatórios de integração; logs de uso; sincronização periódica; suporte a múltiplos serviços da ETIPI

3.2.6.12.2. Funcionalidades que devem ser desenvolvidas:

- Autenticação única (SSO): login via Gov.PI.
- Compartilhamento de dados: envio de relatórios e estatísticas à ETIPI.
- Gerenciamento de tokens: renovação e controle de credenciais.
- Logs de integração: registros de acesso e sincronia periódica.
- Certificação e segurança: conformidade com normas governamentais.
- Backups periódicos: replicação de dados críticos.
- Multisserviços: suporte à integração de novos módulos oficiais.
- Notificações de alteração: alertas em caso de falha ou nova versão da API.

3.3. Item 1 - Serviço de desenvolvimento de plataforma de turismo

3.3.1. A CONTRATADA deve, além de seguir os fluxos de interface com a CONTRATANTE através da Metodologia Scrum, desenvolver software através de um processo interno estruturado, controlado e melhorado de forma contínua, considerando abordagens de engenharia industrial, tais como padronização de processos, reuso de artefatos, segmentação de atividades e gestão de operações. Deve ser orientado para o atendimento a múltiplas demandas de natureza e escopo distintos, contemplando tecnologias distintas, visando à geração de produtos de software, conforme os requerimentos documentados dos usuários, da forma mais produtiva e econômica possível.

3.3.2. Em razão das especificidades técnicas envolvidas, ressalta-se a necessidade por parte da CONTRATADA de observar as regras e padrões relacionados às tecnologias de DevOps, principalmente com respeito às ferramentas e processos de entrega contínua, com utilização de plataformas de container e automatização de implantações de acordo com os padrões definidos pela CONTRATANTE.

3.3.3. Os serviços de desenvolvimento e a sustentação devem se basear na dinâmica definida no ambiente DevOps da CONTRATANTE, bem como todo o processo de implantação no ambiente tecnológico do Ministério Público do Estado do Piauí.

3.3.4. A arquitetura empregada para o desenvolvimento deverá ser orientada a microsserviços, de forma desacoplada, em regra, ou conforme sistemas legados existentes.

3.3.5. Os microsserviços desenvolvidos deverão ser catalogados e reutilizados para que um sistema ou parte de um sistema seja desenvolvido com base em uma arquitetura monolítica, a CONTRATADA deverá justificar a inviabilidade de utilização da arquitetura orientada a microsserviços.

3.3.6. Os aplicativos móveis, além da necessidade de publicação nas lojas Apple Store (iOS) e Google Play (Android), a critério do Órgão, deverá também ser gerada e publicada a versão PWA (Progressive Web App) no servidor de aplicação do MP/PI e integrado na esteira DevOps.

3.3.7. Para operacionalização do processo de trabalho e execução das OSs, a CONTRATADA deverá utilizar o sistema de Gestão de OSs da CONTRATANTE.

3.3.8. Constitui obrigação da Contratada adaptar-se às mudanças de componente da Plataforma Tecnológica da ETIPI que porventura afetem a prestação dos serviços contratados, inclusive capacitando seus profissionais, às suas próprias expensas e sem qualquer ônus para o Ministério Público.

3.3.9. MÉTRICA UTILIZADA

3.3.9.1. Considerando a necessidade da adoção de uma métrica que permitisse o pagamento vinculado a atividades executadas, artefatos entregues e a resultados e qualidade efetivamente alcançados pela CONTRATADA; considerando que para as métricas tradicionais de medição de serviços de TIC, além do contrato para a execução de serviços de fábrica de software, seria necessária uma contratação adicional para a medição do tamanho dos serviços de TIC e, considerando o reduzido quadro de profissionais disponíveis e a complexidade referente à gestão de contratos que utilizem métricas tradicionais de medição de serviços de TIC, procurou-se definir uma métrica objetiva e que fosse aplicável aos serviços que serão requisitados pela área de Gestão do Ministério Público do Estado do Piauí. Com base nestes requisitos, definiu-se que a unidade de medida a ser utilizada na presente contratação é a Unidade de Serviço Técnico – UST.

3.3.9.2. Em nenhuma hipótese serão admitidos pagamentos pelo número de horas empenhadas. Todos os pagamentos serão medidos em UST, vinculados à resultados e serão realizados após a aceitação de todos os entregáveis requeridos e a avaliação dos níveis de serviços aplicáveis.

3.3.9.3. Os serviços de Sustentação de Sistemas serão realizados a partir da abertura de Ordens de Serviço, registradas no Sistema de Acompanhamento de Ordens de Serviço a ser disponibilizado pela CONTRATADA. A totalidade das Ordens de Serviço fechadas no mês comporá a remuneração da CONTRATADA quanto a estes serviços naquele mês.

3.3.9.4. A remuneração de um Chamado ou de uma Ordem de Serviço será feita pela dimensão das suas atividades em UST, conforme aprovado pela ETIPI.

3.3.9.5. REPERTÓRIO DE SERVIÇOS

3.3.9.5.1. Repertório de Serviços é a lista de atividades que irão compor a execução dos Chamados ou das Ordens de Serviço e está apresentado no ANEXO I, deste Termo de Referência.

3.3.9.5.2. A “estimativa de esforço” é uma estimativa provisória em USTS ou USTD de um determinado Chamado ou Ordem de Serviço. Quando analisada e aprovada pela ETIPI, a estimativa passa a ser tratada como “medida de esforço”.

3.3.9.5.3. Na apresentação de cada Chamado ou Ordem de Serviço, será proposta pela CONTRATADA uma estimativa de esforço. A ETIPI confirmará ou retificará o dimensionamento em USTS, utilizando como referência sua metodologia e o Repertório de Serviços.

3.3.9.5.4. A medida de esforço não será alterada após aprovação do Ministério Público do Estado do Piauí.

3.3.9.5.5. Repertório de Serviços poderá ser ajustado durante a execução contratual, caso seja verificado que o escopo das atividades é maior ou diferente do que o originalmente previsto no Repertório. Neste caso, a CONTRATADA poderá solicitar a alteração do Repertório de Serviços, tanto para acréscimo de novas atividades como para o ajuste de alguma atividade existente, mediante a apresentação de justificativas.

3.3.9.5.6. A ETIPI, como responsável final pela definição da dimensão em UST de cada Chamado ou Ordem de Serviço, analisará as justificativas e emitirá respostas, mesmo nos casos em que as solicitações não forem atendidas.

3.3.9.5.7. A atualização do Repertório também poderá ocorrer por iniciativa do Ministério Público do Estado do Piauí.

3.3.9.5.8. As alterações podem ocorrer para aumentar ou reduzir a quantidade de USTS ou USTD de uma atividade e para incluir ou excluir atividades ao Repertório de Serviços.

3.3.9.5.9. Para os casos em que o Repertório não contemple estimativas para atividades a serem realizadas, a ETIPI e a CONTRATADA buscarão o consenso, utilizando os seguintes critérios, sucessivamente:

3.3.9.5.10. Analogia com outros itens do Repertório de Serviços.

3.3.9.5.11. Aferição empírica com acompanhamento em tempo integral, por fiscal do Ministério Público do Estado do Piauí, da dimensão do escopo, por meio de projeto piloto de reduzida duração, ou pelo monitoramento do trabalho da CONTRATADA.

3.3.9.6. FATOR DE COMPLEXIDADE NO REPERTÓRIO DE SERVIÇOS

3.3.9.6.1. A quantidade de UST a ser utilizada no dimensionamento de cada atividade depende da sua complexidade. No repertório de serviços, para cada atividade, há 4 colunas com quantitativos diferentes

de UST a ser utilizado no dimensionamento da atividade, em função da sua complexidade.

3.3.9.6.2. A complexidade de uma atividade será determinada pelas suas características, de acordo com a tabela a seguir:

COMPLEXIDADE DE ATIVIDADES	
NÍVEL DE COMPLEXIDADE	CONDIÇÃO PARA APLICAÇÃO DO FATOR DE COMPLEXIDADE
Baixa	Serviços com necessidade negocial clara; pouca interação com outros sistemas; poucas restrições apresentadas pelo legado; uso de tecnologia já bastante difundida; etc.
Média	Serviços com necessidade negocial incomum; maior interação com outros sistemas; maiores condições impostas por sistemas legados; tecnologia com poucos recursos de mercado disponíveis; etc.
Alta	Serviços com necessidade negocial complexa; muita interação com outros sistemas, a ponto de demandar alta criatividade e/ou especialidade no desenho da solução; interação com sistemas legados que dificultem o desenho de uma solução clara, demandando estratégias avançadas de desenvolvimento, migração; adoção de novas tecnologias com uso específico para resolução de problemas únicos; etc.
Especialista	Serviços com necessidades muito específicas que demandam profissionais com formação e qualificações únicas; criação de sistemas ou funcionalidades com problemas complexos de alto volume de dados ou transações e com arquitetura muito complexas; adoção de tecnologias de vanguarda que deem vantagem funcional o ETIPI; etc.

3.3.9.6.3. Complexidade das Atividades referentes as Unidades de Serviço Técnico – UST encontra-se descrita no Anexo I.

3.3.9.6.4. A avaliação de complexidade deverá ser aplicada a cada atividade individualmente. Isto significa que, num Chamado ou em uma Ordem de Serviço, as atividades que os compõem poderão ter níveis de complexidade diferentes.

3.3.9.6.5. Em nenhum caso poderá ser utilizado para compensar a falta de capacidade ou de eficiência dos profissionais alocados ao projeto.

3.3.10. FLUXO DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE

A prestação de serviços de desenvolvimento de soluções de software será executada com base nas seguintes premissas:

3.3.10.1. Ordens de serviço

3.3.10.1.1. Para o atendimento das demandas, estão definidos três tipos de Ordem de Serviço, conforme modelo apresentado no anexo MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO:

- Ordem de Serviço de Execução (OS de Execução): instrumento formal pelo qual a ETIPI solicita o desenvolvimento de soluções de software.
- Ordem de Serviço de Ajuste (OS de Ajuste): instrumento formal aplicado somente quando houver comprovação pela CONTRATADA de que existiram refinamentos durante a execução da release que ultrapassaram a 30% do total de UST da contagem detalhada final.
- Ordem de Serviço de Documentação Adicional (OS de Documentação): instrumento formal aplicado somente quando for necessária a produção de documentação adicional e não couber a substituição de artefatos.

3.3.10.1.2. Cada OS de Execução contemplará o ciclo de uma única release.

3.3.10.2. Métricas de Serviços

3.3.10.2.1. O dimensionamento da OS de Execução será feito pela CONTRATADA e homologada pela ETIPI.

3.3.10.3. Metodologia de execução dos serviços

O fluxo genérico de execução dos Serviços de desenvolvimento de soluções de software deverá seguir os procedimentos:

3.3.10.3.1. OS de Execução

3.3.10.3.1.1. A ETIPI abrirá a OS de Execução com informações sobre a demanda a ser realizada e a enviará à CONTRATADA.

3.3.10.3.1.2. A seu critério, a ETIPI encaminhará, juntamente com a OS de Execução, os artefatos necessários para o entendimento da demanda.

3.3.10.3.1.3. A CONTRATADA deverá realizar a avaliação dos serviços demandados na OS e manifestar-se a ETIPI, em até três dias úteis, para aceitar a OS de Execução sem contestações ou apresentar os pontos divergentes com suas respectivas justificativas.

3.3.10.3.1.4. Havendo divergências apresentadas pela CONTRATADA, a ETIPI, a seu critério, deverá conduzir o processo de resolução das divergências.

3.3.10.3.1.5. Não havendo divergências, a CONTRATADA deverá assinar a OS e formalizar o início da execução dos serviços de acordo com os prazos estabelecidos.

3.3.10.3.1.6. O prazo estimado em semanas para a realização da OS de Execução será definido com base na contagem estimada de Unidade de Serviço Técnica do escopo da OS e na capacidade mensal de produção por projeto, em UST.

3.3.10.3.1.7. Uma OS poderá ser aberta com produtividade esperada maior que a capacidade de produção por projeto declarada na proposta da CONTRATADA.

3.3.10.3.1.8. Caberá a esta apresentar a ETIPI a fundamentação para o não cumprimento da produtividade esperada.

3.3.10.3.1.9. O prazo de uma release é sempre múltiplo de sprints. As frações de semanas resultantes da fórmula devem ser consideradas uma sprint adicional

3.3.10.3.1.10. Após o aceite da OS pela CONTRATADA, inicia-se o ciclo de execução da release.

3.3.10.3.1.11. Toda sprint será iniciada com a Reunião de Planejamento, em que se definem:

- Os itens de trabalho da sprint;
- A definição de pronto e a descrição sucinta de cada item de trabalho.

3.3.10.3.1.12. A sprint será encerrada com a Reunião de Revisão da Sprint, em que a ETIPI analisará as entregas a fim de dar o aceite dos produtos.

3.3.10.3.1.13. Para a validação das entregas da sprint, será necessária a presença de representantes técnicos da CONTRATADA envolvidos no atendimento da OS.

3.3.10.3.1.14. Os produtos entregues ao final da Sprint serão validados, na reunião de Revisão da Sprint, conforme a definição de pronto e a descrição dos itens definidas na Reunião de Planejamento da sprint.

3.3.10.3.1.15. Deverão constar na entrega de cada sprint, além dos artefatos de documentação e outros previstos para a sprint, o código-fonte produzido, os testes unitários, de integração e de interface automatizados e suas evidências.

3.3.10.3.1.16. Para fins de desembolso financeiro relativo à sprint, serão pagos apenas os produtos efetivamente entregues e aceitos pela ETIPI, conforme detalhamento contido no item 18 - Condições de pagamento.

3.3.10.3.1.17. O ciclo de execução das sprints se encerra com a entrega da última sprint prevista para a release, quando então se iniciam os procedimentos de aceitação de release e fechamento da OS.

3.3.10.3.1.18. Para fins de aceite provisório da release, a CONTRATADA deverá entregar, no ambiente da ETIPI, em até cinco dias úteis após a data de encerramento da última sprint da release, como produtos de encerramento:

- Código-fonte final da release;
- Scripts de build, deploy e banco de dados;
- Testes unitários automatizados e suas evidências;
- Testes de integração automatizados e suas evidências;
- Testes de interface automatizados e suas evidências; Artefatos previstos na OS;
- Modelo de dados.

3.3.10.3.1.19. A fim de possibilitar o uso pela ETIPI do modelo de dados entregue, a(s) ferramenta(s)

para modelagem de dados deverá(ão) ser previamente ratificadas(s) pela CONTRATANTE. Na hipótese de não concordância, a CONTRATADA deverá providenciar os ajustes necessários ou a substituição, sem ônus para a CONTRATANTE e sem prejuízo à qualidade e aos prazos estabelecidos.

3.3.10.3.1.20. A emissão do Termo de Recebimento Provisório ocorrerá em até 15 (quinze) dias corridos a partir da data de entrega.

3.3.10.3.1.21. Para a verificação e a validação das entregas de uma release, será necessária a participação de representantes técnicos da CONTRATADA envolvidos no atendimento da OS.

3.3.10.3.1.22. A critério da ETIPI, a validação dos produtos da release poderá ser realizada em conjunto com empresas especialistas designadas pelo órgão.

3.3.10.3.1.23. Na validação, são realizadas avaliações de qualidade em que, a critério da ETIPI, poderão ser reexecutados os testes unitários, de integração e de interface e também realizados testes funcionais de sistema, previamente planejados ou exploratórios, testes de desempenho, de carga, de estresse e de segurança.

3.3.10.3.1.24. Fica a CONTRATADA responsável por manter a integridade funcional da solução de software.

3.3.10.3.1.25. Havendo necessidade de ajustes, a CONTRATADA deverá efetuar as alterações nos produtos entregues a partir dos apontamentos da equipe técnica da ETIPI em até três dias úteis após a comunicação. A critério da ETIPI, esse prazo pode ser estendido justificadamente.

3.3.10.4. OS de Ajustes

3.3.10.4.1. Considerando os aspectos do desenvolvimento ágil, a ETIPI entende que poderão existir refinamentos entre as sprints de uma mesma release, devidos à evolução natural do entendimento dos requisitos e do desenho da solução.

3.3.10.4.2. Para solicitar a abertura de uma OS de Ajuste, a CONTRATADA deverá apresentar, anexo à contagem detalhada da OS de Execução, o relatório e as evidências que comprovem todos os refinamentos em cada sprint da release.

3.3.10.4.3. Após a aprovação da contagem final de pontos de função da OS de Execução, e, se for caso, da OS de Ajuste, bem como a apuração dos indicadores de níveis de serviço, a ETIPI emitirá o Termo de Recebimento Definitivo da OS e a CONTRATADA estará apta a emitir a fatura e receber pelos produtos gerados.

3.3.10.4.4. A emissão do Termo de Recebimento Definitivo ocorrerá em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos a partir da data de emissão do último Termo de Recebimento Provisório da OS, prorrogáveis por igual período, desde que justificadamente.

3.3.11. MEDIÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

3.3.11.1. O limite e escopo de incidência de glosa contratual, será definido considerando as diferenças de natureza (e equipes envolvidas) dos serviços de Desenvolvimento, Manutenção, Sustentação e Documentação de Software contidos neste Termo de Referência, fazendo-se necessário estabelecer os critérios de escopo para incidência das glosas contratuais.

3.3.11.2. Nesse sentido, optou-se por dividir o escopo de incidência a partir da natureza da atividade envolvida, do projeto e do nível de criticidade do sistema ou base de dados, objeto dos serviços, sendo ainda aplicada por Ordem de Serviço Específica.

3.3.11.3. As glosas referentes a projetos novos e evoluções são aplicadas ao faturamento correspondente, assim como as glosas referentes a atividades de sustentação de software são aplicadas ao respectivo faturamento específico.

3.3.11.4. O percentual máximo de glosa para cada tipo de serviço é de 30% (trinta por cento) para sistemas não críticos e de 50% (cinquenta por cento) para sistemas definidos como críticos pela PGE-RN, desprezados quaisquer percentuais que excederem este teto, sem prejuízo de eventuais sanções administrativas.

3.3.11.5. A ocorrência de glosa de 50% no valor total mensal da OS previsto para pagamento irá caracterizar inexecução parcial da OS contratada, sendo passível das sanções previstas neste Termo e Referência.

3.3.11.6. A reincidência da ocorrência de glosa de 50% no valor mensal de qualquer um dos itens previstos para pagamento durante a vigência contratual irá caracterizar inexecução parcial do Contrato, sendo passível de aplicação progressivas e concomitante das sanções, previstas neste Termo de Referência.

3.3.11.7. A partir da terceira ocorrência e segunda reincidência de glosa de 50% no valor total mensal

previsto para pagamento será considerado falta gravíssima com o agravamento das sanções e possibilitará, a depender do prejuízo causado, a rescisão do contrato por parte da Administração.

3.3.11.8. O valor mensal referente à execução de projetos de desenvolvimento de sistemas poderá ser pago em múltiplas parcelas – para projetos cujas entregas sejam feitas em etapas - ou em parcela única – para projetos cujas entregas sejam efetivadas em momento único ao final do projeto, com prazo de duração de até 45 dias, quando a divisão em etapas não seja possível.

3.3.11.9. O valor mensal depende igualmente da criticidade do cumprimento do prazo do projeto, formalizado em Ordem de Serviço Específica de abertura do projeto (ex: escopo, prazo, quantidade de USTs, equipes responsáveis, gerente do projeto, etc.) e acordado entre as partes, a partir dos Níveis Mínimos de Serviços.

3.3.11.10. Para os projetos relacionados a sistemas e bases de dados críticos, em que o cumprimento dos prazos de execução é fator de alta relevância, podendo os atrasos gerar prejuízos irreparáveis para a Administração, serão aplicadas glosas progressivas com aumento diário, podendo a retenção ser de até 100% do valor de pagamento da Ordem de Serviço, em caso de descumprimento de prazo pela CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de eventuais sanções administrativas, classificada como infração de grau gravíssimo, conforme previsto na Seção 26. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS APLICÁVEIS.

3.3.11.11. Projetos de sistemas e bases de dados não críticos cujo prazo não seja fator crítico de sucesso, ou seja, apenas resultam em atraso aceitável pela CONTRATANTE, terão seus valores de pagamento abatidos em função do percentual de atraso do projeto (ou fase do projeto), limitado a 20% de glosa.

3.3.11.12. Assim, neste último caso, o valor mensal a ser pago por cada projeto será abatido da glosa calculada a partir do percentual de atraso calculado conforme prazos de entrega acordados para cada projeto (ou para cada entrega do projeto).

3.3.12. DOS PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS DE PAGAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

3.3.12.1. O pagamento das faturas mensais terá por base as Ordens de Serviços concluídas, com recebimento definitivo atestado pelo Fiscal Técnico do Contrato, correspondendo aos serviços executados dentro do prazo de aferição correspondente ao intervalo entre o primeiro e o último dia do mês de referência.

3.3.12.2. Para fins de cálculo do valor da Ordem de Serviço Total deverá ser considerado tabela a seguir:

$$\text{QTD_UST_TOTAL} = \text{QTD_UST} * \text{FATOR}$$

Definições:

QTD_UST_TOTAL = Quantidade de Unidades de Serviço Técnico Total

QTD_UST = Quantidade de Unidades de Serviço Técnico para realização da atividade conforme tabela

FATOR = Fator de complexidade aplicado a atividade conforme tabela

3.3.12.3. O quantitativo de USTs necessários à execução de cada OS será calculado pela CONTRATADA e apresentado para a aprovação da CONTRATANTE.

3.3.12.4. Não será permitido o consumo de quantitativos divergentes dos definidos na respectiva Ordem de Serviço (OS), sem que seja realizada a alteração, cancelamento ou solicitação de OS, respeitando os trâmites previstos;

3.3.12.5. Para efeito de registros dos serviços executados e prestação de contas a CONTRATADA deverá apresentar relatórios e os documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações contratuais do período, conforme modelos fornecidos pela Divisão de Informática/GAG/PGE-RN, em estrita conformidade com as metas e serviços elencados neste Termo de Referência, no Contrato e Proposta de Preço que forem homologados ao final do Certame Licitatório.

3.3.12.6. Após análise da prestação de contas e homologação das Ordens de Serviços, conforme previsto no Item 10. DA HOMOLOGAÇÃO DOS SERVIÇOS, o Fiscal de Contrato autoriza e emissão de Nota Fiscal e entrega de toda a documentação fiscal comprobatória da adimplência da CONTRATADA para efeito de pagamento.

3.3.12.7. Estando a documentação comprobatória dos serviços e de regularidade fiscal em conformidade, a CONTRATANTE deverá efetuar o pagamento da fatura em até 15 (quinze) dias úteis após a data de remessa da documentação e a confirmação pela Gerência de Administração Geral (GAG) de que está em conformidade.

3.3.12.8. As faturas e Nota Fiscal deverão apresentar no campo descrição o detalhamento de todas as Ordens de Serviços que a compõem, o período de apuração (mês de referência de execução dos serviços), a quantidade de UST e o valor em Reais de cada OS do período e valor total faturado.

3.3.12.9. Os pagamentos relativos aos serviços prestados no âmbito da contratação ocorrerão em

parcelas mensais, conforme cronograma de desembolso a ser elaborado na ocasião da Fase de Implantação.

3.3.12.10. O pagamento da fatura será efetuado por meio de Ordem Bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

3.3.12.11. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação ou a prestação de contas referente ao período, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

3.3.12.12. O pagamento somente será autorizado depois de efetuados todos os procedimentos de Homologação dos Serviços, análises e conferência pelos Fiscais e Gestor do Contrato e devidos atesto e certificações por servidor competente.

3.3.12.13. Considerando todos os trâmites de análise, validação e homologação dos serviços, o pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura com valores validados e aceitos.

3.3.12.14. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

3.3.12.15. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida e com conformação de remessa para Banco da Ordem Bancária.

3.3.12.16. Antes de cada pagamento a CONTRATANTE deverá realizar consulta para verificar a manutenção das condições de regularidade fiscal e trabalhista da CONTRATADA.

3.3.12.17. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser acompanhada das seguintes documentações:

- a) Ordens de Serviço emitidas e executadas no período de apuração;
- b) Relatório Gerencial com acolhimento e aprovação dos Fiscais de Contrato e ratificação pelo Gestor do Contrato;
- c) Termos de Recebimento PROVISÓRIO e/ou DEFINITIVO, das OS, a depender do caso, emitido pelo Fiscal de Contrato e ratificado pelo Gestor do Contrato;
- d) Documento com registro das glosas aplicadas, quando for o caso, emitido pelo Fiscal de Contrato e ratificado pelo Gestor do Contrato;
- e) Comprovante de Inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda (CNPJ-MF);
- f) Certidões e Relatórios de comprovação de regularidade fiscal para com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da CONTRATADA, ou outra equivalente, na forma da lei;
- g) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), no cumprimento dos encargos instituídos por lei;
- h) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas.

3.3.12.18. A apresentação da Nota Fiscal e Fatura Eletrônica e dos demais documentos necessários para efeito de prestação de contas e requerimento de pagamento deverá ser remetida via Sistema Eletrônico de Informações (SEI) da CONTRATANTE por meio da funcionalidade de Peticionamento Eletrônico Intercorrente, identificando o tipo de processo como "Gestão de Contrato: Processo de Pagamento".

3.3.12.19. Para proceder com o peticionamento eletrônico e remessa da documentação de prestação de contas é necessário que o representante da CONTRATADA efetue o cadastro como Usuário Externo no SEI da CONTRATANTE, sendo de sua responsabilidade realizar o referido cadastro, na página de Acesso ao Sistema SEI do Estado do Rio Grande do Norte disponível em: <http://sei.searh.rn.gov.br/>.

3.3.12.20. Havendo atraso no pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para isso, serão devidos pela CONTRATANTE encargos moratórios à taxa nominal de 6,00% a.a. (seis por cento ao ano), capitalizados diariamente em regime de juros simples.

3.3.12.21. O valor dos encargos será calculado pela fórmula:

$$EM = I \times N \times VNF$$

Onde:

EM: são os encargos moratórios devidos;

N: número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VNF: valor da Nota Fiscal/Fatura;

I: índice diário de compensação financeira, no valor de 0,00016438.

3.3.12.22. É vedada a realização de pagamento antecipado à execução do objeto ou no caso de serviços não concluídos ou ainda que não estiverem de acordo com as especificações deste instrumento.

3.3.12.23. O aceite da Fatura/Nota Fiscal e o posterior pagamento dos serviços executados, não figurará como homologação e recebimento definitivo de um produto ou serviço, nem eximem a CONTRATADA das responsabilidades quanto às garantias técnicas especiais devidas, relativas a cada serviço executado ou produto entregue, cuja correção será formalizada por meio das Ordens de Serviço de Garantia.

3.3.12.24. A CONTRATANTE não aceitará cobrança por meio de boleto bancário.

3.3.12.25. Não será efetuado qualquer pagamento à CONTRATADA, em caso de descumprimento das condições de habilitação e qualificação exigidas no Certame Licitatório e previstos em Lei.

3.3.12.26. Para fins de cálculo do valor da Ordem de Serviço Total deverá ser considerado tabela a seguir:

$QTD_UST_TOTAL = QTD_UST * FATOR$

Definições:

QTD_UST_TOTAL = Quantidade de Unidades de Serviço Técnico Total

QTD_UST = Quantidade de Unidades de Serviço Técnico para realização da atividade conforme tabela

$FATOR$ = Fator de complexidade aplicado a atividade conforme tabela

3.3.12.27. O quantitativo de USTs necessários à execução de cada OS será calculado pela CONTRATADA e apresentado para a aprovação da CONTRATANTE.

3.3.12.28. Não será permitido o consumo de quantitativos divergentes dos definidos na respectiva Ordem de Serviço (OS), sem que seja realizada a alteração, cancelamento ou solicitação de OS, respeitando os trâmites previstos;

3.3.12.29. Os profissionais selecionados para realização destes serviços deverão ser do quadro funcional da CONTRATADA, além de possuir as qualificações exigidas para assinatura do contrato.

3.3.12.30. A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, solicitar serviços que não estejam previstos no catálogo de serviços. Essa solicitação será negociada com a CONTRATADA, inclusive a quantidade necessária de UST.

3.4. Item 2 - Serviço de Suporte Técnico

3.4.1. A CONTRATADA deverá fornecer novas versões, atualizações e correções, incluindo atualizações de segurança e os respectivos serviços abaixo discriminados pelo período de vigência do Contrato, podendo ser renovado o contrato deste item por iguais períodos, sucessivos, de acordo com a legislação vigente por se tratar de serviços pro-ativos de natureza continuada com vista a manter a disponibilidade de funcionamento adequado da Solução atendendo proativamente a níveis de SLA e disponibilidade mínimas conforme descritos adiante;

3.4.2. O Suporte Técnico deverá ser prestado através Chamados Técnicos, mediante recebimento imediato de número do Chamado (Nº do protocolo de atendimento), inicialmente via telefone, endereço eletrônico (e-mail) e outras ferramentas virtuais, mas poderá ser requerida visita presencial, quando esgotados os citados meios.

a) O serviço de atendimento telefônico deverá estar disponível em horário comercial das 8:00 às 18:00 horas;

b) As visitas presenciais estarão previstas para até 2 (duas) por mês e realizadas quando demandas pela CONTRATANTE;

c) O serviço de Suporte corresponde ao suporte técnico para sanar dúvidas relacionadas com a instalação, configuração e uso do software ou para identificação e correções de problemas de software, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. O serviço poderá ser realizado nas instalações da licitante ou nas instalações designadas pela ETIPI, dependendo da natureza do erro e das condições de reproduzi-lo para análise e identificação da causa motivadora;

3.4.3. O serviço de Atendimento Remoto corresponde ao atendimento, por telefone ou e-mail para solução de problemas (suporte técnico, presencial ou remoto para o tratamento de falhas, dúvidas, orientações técnicas e/ou elaboração/emissão de relatórios demandados para a perfeita utilização da solução e investigação de supostos erros) para garantir a plena utilização e funcionamento da solução no ambiente operacional definido pela ETIPI;

3.4.4. Serviços de monitoramento remoto dos parâmetros de capacidade do servidor onde está hospedado o Sistema (memória RAM, Disco e processamento) executando serviços de Correção do que for

dentro das necessidades de funcionamento do Sistema e informando a contratada sobre a necessidade de aumento dos respectivos recursos antes do seu esgotamento;

3.4.5. Os serviços de Suporte, Atualização e Atendimento remoto deverão atender o Acordo de Níveis de Serviços (Service Level Agreement – SLA) para a solução de problemas reportados pela ETIPI. Eles serão categorizados por nível de severidade, impacto na condição operacional da solução do Sistema e expectativa de prazo máximo de atendimento, segundo a tabela a seguir:

Nível	Severidade	Tempo de início do Atendimento (h)	Prazo Solução após chamado (h)
1	Sistema sem condição de funcionamento	1	4
2	Problema grave prejudicando o funcionamento do sistema	4	24
3	Problema que gere restrições ao pleno funcionamento do sistema	6	48
4	Problema, solicitação ou relatório que não afete o funcionamento do sistema	24	96

3.4.6. Os serviços de Suporte do sistema e de manutenção em seus diversos níveis deverão estar disponíveis, no mínimo, em horário comercial das 8:00 às 22:00 horas por meio de serviço de Helpdesk, com atendimento remoto de dúvidas técnicas em português via telefone (discagem gratuita, quando for necessária a realização de chamadas interurbanas) e via internet;

3.4.7. Os serviços de Monitoramento e Sustentação da Solução deverão atuar de forma proativa, para manter o seu funcionamento durante o período de 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana independente de abertura do chamado manual do Contratante, de forma a manter o SLA de disponibilidade da solução para os horários compreendidos no mínimo entre 06:00h e 22:00h horas durante os 30 dias (mês comercial): perfazendo 16 (dezesesseis) horas por dia, por 30 (trinta) dias totalizando um mínimo de 480 (quatrocentos e oitenta) horas mensais;

3.4.8. Os chamados de Severidade 1 deverão ser atendidos num prazo de 1 (uma) hora após a sua abertura e contarão com um esforço concentrado da CONTRATADA a fim de aplicar as soluções necessárias em até, no máximo, 4 (quatro) horas, impreterivelmente, contadas a partir da abertura do chamado. O atendimento a chamados de Severidade 1 não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do serviço envolvido, mesmo que se estenda para períodos noturno se dias não úteis como sábados, domingos e feriados. Se, após 4 (quatro) horas de iniciado o atendimento remoto a um chamado com Severidade 1, o serviço afetado não tiver sido restabelecido, o atendimento on site deverá ser iniciado em no máximo 1 (uma) hora após esgotado o prazo de 4 (quatro) horas de atendimento remoto;

3.4.9. Os chamados classificados com Severidade 2 deverão ser atendidos num prazo de até 4 (quatro) horas após a sua abertura e contarão com um esforço concentrado da CONTRATADA, a fim de aplicar as soluções necessárias em até, no máximo, 24h (vinte e quatro horas), impreterivelmente, contadas a partir da abertura do chamado. O atendimento a chamados classificados com Severidade 2 não poderá ser interrompido até a recuperação do funcionamento dos serviços, equipamentos e aplicações envolvidos, mesmo que se estenda para períodos noturno se dias não úteis como sábados, domingos e feriados.

3.4.10. Os chamados classificados com Severidade 3 deverão ser atendidos num prazo de até 6 (seis) horas após a sua abertura e contarão com um esforço concentrado da CONTRATADA com vistas a aplicar as soluções necessárias em até, no máximo, 48 (quarenta e oito) horas, impreterivelmente, contadas a partir da abertura do chamado. Os chamados classificados com Severidade 3, quando não solucionados no tempo definido, serão automaticamente escalonados para nível de Severidade 2, sendo que os prazos de atendimento e de solução do problema bem como os prazos serão automaticamente ajustados para o novo nível de severidade.

3.4.11. Os chamados classificados com Severidade 4 deverão ser atendidos em, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas após a abertura, devendo ser solucionado em até 96 (noventa e seis) horas.

3.4.12. A CONTRATADA deverá garantir o atendimento dos chamados de sustentação do sistema, relatórios e de eventuais manutenções corretivas dentro dos prazos de atendimentos descritos acima, de acordo com a classificação no nível de severidade definida pela ETIPI.

3.4.13. O não cumprimento dos SLAs acima descritos no item 2.5.5, desde que não motivados por

problemas de responsabilidade de Terceiros, acarretará em multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor do suporte e sustentação mensal a cada 12 (doze) horas de atraso para solução do problema em questão. O valor será descontado no pagamento do mês subsequente relativo ao Item 3 desta licitação, resguardo o direito de defesa da CONTRATADA no prazo de até 2 Dias úteis após a notificação Escrita da CONTRATANTE (via e-mail, chamado técnico e demais meios legais).

3.4.14. Eventualmente a comissão de fiscalização da Contratante, de comum acordo, e/ou mediante solicitação da CONTRATADA, pode agendar ou suspender o tempo de início de atendimento e/ou resolução do Chamado sem que se contabilize os prazos de SLA.

3.5. Item 3 – Serviço de Sustentação

3.5.1. O serviço de Sustentação visa dar suporte e disponibilização de toda a infraestrutura dos sistemas de TI necessários a disponibilização do sistema, nos níveis de Softwares, Hardwares e Redes, proporcionando monitoramento e manutenção objetivando a continuidade, disponibilidade e qualidade tecnológica da aplicação

3.5.2. Para a sustentação das soluções de software serão utilizadas, atualmente em uso no Governo do Estado do Piauí e todas as linguagens e ferramentas tecnológicas utilizadas.

3.5.3. DOS SERVIÇOS DE DISPONIBILIZAÇÃO DO SISTEMA

3.5.3.1. A contratada deverá prover serviço de nuvem para disponibilização das aplicações e seus serviços, conforme arquitetura apresentada a seguir:

3.5.3.2. Todas as aplicações deverão ser hospedadas obrigatoriamente em data center brasileiro.

3.5.3.3. A CONTRATADA deverá apresentar uma declaração que conhece e cumpre todas as leis vigentes envolvendo proteção de dados pessoais, em especial a Lei no 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais”) e, quando for o caso, comprometendo-se, assim, a limitar a utilização dos dados pessoais a que tiver acesso apenas para execução dos serviços que originarão o futuro contrato, abstendo-se de utilizá-los em proveito próprio ou alheio, para fins comerciais ou quaisquer outros.

3.5.3.4. A CONTRATADA reconhece que, como parte da execução do Contrato, armazenam, coletam, tratam ou de qualquer outra forma processam dados pessoais na categoria de Controlador para Operador. No sentido dado pela legislação vigente aplicável, a CONTRATANTE será considerada “Controladora de Dados”, e a CONTRATADA “Operadora” ou “Processadora de Dados”.

3.5.3.5. A CONTRATADA compromete-se a respeitar as políticas e regras editadas ou que vierem a ser editadas por elas no tocante ao armazenamento e tratamento de dados e informações, sem prejuízo do estrito respeito a Lei n. 12.965 de 2014 (“Marco Civil da Internet”), Decreto n. 8.771 de 2016 (“Regulamento do Marco Civil da Internet”), bem como quaisquer outras leis relativas a proteção de dados pessoais que vierem a ser promulgadas ou entrarem em vigor no curso da vigência deste Contrato, em especial com a entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

3.5.3.6. A CONTRATADA compromete-se a tratar os dados pessoais apenas para fins lícitos e expressamente informados aos titulares, adotando as melhores posturas e práticas para preservar o direito a privacidade e dar cumprimento às regras e princípios previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

3.6. Item 4 - Serviço de Manutenção Corretiva

3.6.1. O serviço de Manutenção corretiva é o conjunto de ações executadas após a ocorrência de falhas ou erros na plataforma de turismo, com o objetivo de restaurar seu pleno funcionamento e disponibilidade operacional no menor tempo possível. Trata-se de uma abordagem reativa, aplicada quando o sistema apresenta problemas — sejam eles disfunções, erros ou falhas funcionais — que impactam a experiência do usuário ou a continuidade dos serviços.

3.6.2. No contexto da plataforma de turismo da Secretaria, as atividades de manutenção corretiva contemplarão:

a) Diagnóstico de incidentes: análise de logs, rastreamento de erros e identificação da causa raiz de falhas, sejam relacionadas a software, banco de dados, integrações ou infraestrutura blog.infraspeak.com+2h2it.com.br+2totvs.com+2lyncas.net+3evernex.com+3h2it.com.br+3.

b) Correção de bugs críticos: ajustes em código para resolver travamentos, falhas de usabilidade, falhas de autenticação ou erros na geração de relatórios ou dashboards.

c) Recuperação de dados e integridade: correção de inconsistências em bancos de dados, restauração a partir de backups e verificação da integridade das tabelas.

d) Correção de problemas de integração: ajustes em APIs ou serviços de terceiros (mapas, redes sociais, pagamento) que apresentem comportamento incorreto.

- e) Aplicação de patches urgentes: deploys de correções de segurança ou atualizações emergenciais em componentes críticos, dentro do escopo corretivo.
- f) Reconfiguração de componentes de infraestrutura: reinício de serviços, ajustes em carga, balanceadores ou containers que estejam instáveis.
- g) Restabelecimento de infraestrutura paralela: em casos de redundância, res-auração rápida de ambientes secundários para manter a operação (corretiva programada) engeteles.com.br.
- h) Testes pós-correção: verificação funcional, testes de regressão e monitoramen-to do sistema restaurado para garantir que a correção tenha sido efetiva .
- i) Documentação de incidentes: registro detalhado das falhas, causas, soluções adotadas, tempo de resposta e lições aprendidas, contribuindo para futuras prevenções.
- j) Acompanhamento do SLA: controle de tempo de atendimento e resolução conforme acordados, com foco na agilidade e eficácia das intervenções.

3.6.3. O Fluxo operacional das manutenções corretivas deverá ocorrer conforme detalhado a seguir:

- a) Abertura de chamado: usuário interno ou sistema de monitoramento aciona o fornecedor via plataforma de tickets.
- b) Classificação da falha: categorização em corretiva programada (falha potencial detectada) ou não programada (falha funcional ou erro que causa indisponibi-lidade imediata) encontreumnerd.com.br+8engeteles.com.br+8keepfy.com+8.
- c) Diagnóstico e triagem: equipe técnica avalia priorização conforme impacto (criticidade), identifica a origem e escolhe abordagem adequada.
- d) Execução da correção: a intervenção é realizada no ambiente de produção ou homologação, de acordo com o tipo de falha e SLA.
- e) Testes e validação: após correção, o sistema passa por testes específicos e mo-nitoramento intensivo para garantir estabilidade.
- f) Encerramento do chamado: com a solução aplicada e validada, o chamado é fechado e registrado.
- g) Relatório final: é elaborado um documento com análise da falha, ações toma-das, tempo de resposta e sugestões de melhoria preventiva.

3.6.4. Os serviços de manutenção corretiva da plataforma de turismo deverão ocorrer nas seguintes situações:

- a) Falha funcional não prevista: toda vez que o sistema apresentar erro, trava-mento ou interrupção inesperada.
- b) Falha potencial detectada: em situações onde a falha ainda não impactou o usuário, mas sinais apontam possível agravamento futuro (monitoramento, logs, alertas). Neste caso, é possível realizar a manutenção corretiva progra-mada, minimizando riscos.
- c) Incidentes críticos de segurança: quando é identificada vulnerabilidade ou fa-lha que pode comprometer dados ou usuários.
- d) Disrupção nas integrações: quando APIs ou serviços externos deixam de funci-onar, sendo necessária intervenção emergencial.
- e) Mudanças na infraestrutura: falhas ocorridas após atualizações, migrações ou substituição de componentes, necessitando intervenção corretiva imediata.

3.7. Item 5 - Serviço de Manutenção Preventiva

3.7.1. O serviço de manutenção preventiva consiste em um conjunto de ações proativas, agendadas e sistemáticas, realizadas com o objetivo de identificar e corrigir possíveis falhas na plataforma antes que elas ocorram, garantindo sua operação contínua e mitigar riscos de indisponibilidade ou degradação de performance.

3.7.2. No contexto da plataforma de turismo da Secretaria, as atividades de manutenção preventiva contemplarão:

- a) a) Inspeção e limpeza de componentes de software: análise de logs, remoção de arquivos temporários, verificação de eventuais resíduos de deploy que comprometam performance.
- b) Atualizações programadas: aplicação de updates de software, bibliotecas, frameworks e firmware de infraestrutura de TI.
- c) Verificação de integridade de banco de dados: execução de scripts de diagnós-tico, manutenção de índices e consistência das tabelas emaint.com.
- d) Validação de backups e recuperação: testes periódicos de restauração para certificar-se da disponibilidade e validade dos dados salvos .

- e) Monitoramento e performance: revisão de métricas de uso, consumo de recursos, tempo de resposta e ajuste de parâmetros conforme necessidade.
- f) Testes de segurança: aplicações de antivírus, verificação de vulnerabilidades e aplicação de correções antes que se manifestem incidentes.
- g) Validação de integrações: testes automáticos e manuais das APIs conectadas (mapas, redes sociais, gateways de pagamento), garantindo o funcionamento harmônico.
- h) Renovação de certificados: acompanhamento e substituição de certificados TLS/SSL, tokens de acesso e configurações de autenticação.
- i) Documentação das ações: registro de todas as operações realizadas, resultados, evidências e possíveis alertas detectados.

3.7.3. As manutenções preventivas serão executadas segundo cronograma predefinido, com definição de periodicidade por atividade:

- a) Diária/semanal: limpeza de logs, monitoramento de performance;
- b) Mensal: atualização de componentes, validação de backups, limpeza de espaços;
- c) Trimestral: revisão profunda de banco de dados, testes de segurança, verificação de integridade física/digital dos ambientes;
- d) Semestral (ou conforme demanda): avaliação de infraestrutura global, atualização de certificados e revisão de fluxos integrados.

3.8. Item 6 - Serviço de Manutenção Perfectiva

3.8.1. O serviço de manutenção perfectiva engloba um conjunto de ações reativas ou proativas com foco na melhoria da qualidade, desempenho e usabilidade da plataforma, sem alterar suas funcionalidades principais. Visa aperfeiçoar a eficiência do código, a usabilidade da interface e a performance geral, aumentando a satisfação dos usuários e a manutenibilidade do sistema.

3.8.2. No contexto da plataforma de turismo da Secretaria, as atividades de manutenção perfectiva contemplarão:

- a) Refatoração de código: reestruturação do código para reduzir duplicações, melhorar padrões, modularização e legibilidade, facilitando futuras manutenções.
- b) Otimização de performance: melhorias de algoritmos, consultas a banco de dados, caching, lazy loading e compressão de recursos para acelerar tempo de resposta.
- c) Aprimoramentos de UI/UX: ajustes na navegabilidade, disposição de elementos, consistência visual, acessibilidade (WCAG) e fluxos do usuário para maior conforto de uso.
- d) Atualização de padrões e bibliotecas: adoção de novas versões de frameworks, ferramentas ou componentes, se compatíveis, sem alterar escopo funcional.
- e) Melhoria de testes automatizados: criação ou expansão de cobertura de testes unitários, de integração e de regressão para garantir qualidade contínua.
- f) Revisão de documentação técnica: atualização de diagramas, comentários no código, guias de API e orientações de uso para facilitar entendimento da equipe.
- g) Aprimoramento de manutenibilidade: revisão de estrutura modular, definição de interfaces claras, redução de complexidade ciclomática e melhoria de performance global.
- h) Análise de métricas de uso: implementação ou ajuste de KPIs relacionados à performance, uso de funcionalidades e comportamento de usuários para instrumentalizar melhorias.

3.8.3. O Fluxo operacional das manutenções perfectivas deverá ocorrer conforme detalhado a seguir:

- a) Solicitação de melhoria: solicitação formal por parte da Secretaria ou identificada via monitoramento de uso ou análise técnica.
- b) Avaliação e priorização: análise de impacto, esforço estimado, custo-benefício e alinhamento estratégico com o gestor da plataforma.
- c) Planejamento e agendamento: inclusão das atividades no backlog técnico, com alocação de UST e previsão de cronograma.
- d) Execução técnica: desenvolvimento em ambiente controlado (testes ou homologação), com revisões de código (code review) e integração contínua.
- e) Validação e testes: realização de testes funcionais, de performance e de regressão para assegurar a qualidade das melhorias.
- f) Implantação: deploy em produção com controle de versão e monitoramento pós-implantação.
- g) Registro e relatório: documentação das alterações implementadas, métricas de melhoria obtidas (ex.: redução de tempo de resposta) e recomendações para ações futuras.

3.8.4. Os serviços de manutenção perfectiva da plataforma de turismo deverão ocorrer nas seguintes situações:

- a) Déficits de performance: identificados via monitoramento contínuo (ex.: redução da velocidade de carregamento ou aumentos de latência).
- b) Feedback de usuários: demandas por melhorias de experiência, navegação ou organização de conteúdo.
- c) Ações de manutenção proativa: quando análises técnicas identificarem componentes com alta complexidade ou baixo coverage de testes, em contexto de manutenção contínua.
- d) Atualização tecnológica: adoção de versões estáveis de frameworks ou bibliotecas que tragam ganhos de performance ou segurança, sem alterar funcionalidades principais.
- e) Reestruturação planejada: ações para suportar escalabilidade, modularidade ou futuras expansões, antecipando necessidades da plataforma.

3.9. Item 7 - Serviço de Manutenção Evolutiva

3.9.1. O serviço de manutenção evolutiva refere-se à adição de novas funcionalidades, expansão de módulos ou adequação do sistema para atender a requisitos emergentes — como mudanças tecnológicas, legislação ou demandas do setor de turismo. Essa abordagem busca garantir que a plataforma acompanhe o desenvolvimento do mercado e as necessidades do usuário, promovendo sua evolução.

3.9.2. No contexto da plataforma de turismo da Secretaria, as atividades de manutenção evolutiva contemplarão:

- a) Levantamento de requisitos: coleta e mapeamento de novas necessidades junto à Secretaria, stakeholders, turistas e órgãos reguladores.
- b) Prototipação e análise: elaboração de protótipos, wireframes ou provas de conceito (PoC) para validar novas funcionalidades.
- c) Planejamento técnico: definição de arquitetura, interfaces e cronograma de execução com uso de UST.
- d) Desenvolvimento de novas funcionalidades: inclusão de novos módulos (ex.: integração com portais externos, recursos de acessibilidade, eventos em real time).
- e) Adequação normativa: ajustes para atender leis, certificados, normas técnicas ou padrões de acessibilidade.
- f) Expansão de integrações: conexão com novas APIs — como serviços governamentais, catálogos de roteiros, mapas e sistemas de avaliação.
- g) Testes e validação: testes funcionais, de integração, performance e aceitação pelo usuário final.
- h) Implantação controlada: deploy em produção com monitoramento contínuo, rollback planejado e validação de estabilidade.
- i) Atualização de documentação funcional e técnica: inclusão de especificações, manuais de uso, diagramas de fluxo e registros de mudança.
- j) Acompanhamento pós-implantação: avaliação do uso da nova funcionalidade, coleta de feedback e ajustes rápidos em eventuais problemas.

3.9.3. O Fluxo operacional das manutenções evolutivas deverá ocorrer conforme detalhado a seguir:

- a) Solicitação formal: novas demandas podem ser submetidas pela Secretaria, usuários ou decorrentes de mudanças legais/técnicas.
- b) Avaliação de viabilidade: análise de viabilidade técnica, impacto, esforço (UST) e alinhamento estratégico.
- c) Priorização: backlog priorizado por valor ao negócio, urgência regulatória e recursos disponíveis.
- d) Planejamento e sprint: sequenciamento das tarefas em sprints (ou ciclos) definidos, com estimativa por UST.
- e) Desenvolvimento e revisão: codificação, code reviews e integração contínua.
- f) Testes: execução de testes funcionais, de integração e performance relativos às novas funcionalidades.
- g) Homologação: validação conjunta entre equipe da Secretaria e fornecedor.
- h) Deploy em produção: lançamento controlado com monitoramento do sistema após a implantação.
- i) Registro e relatório: documentação da demanda, informações técnicas, tempo de entrega por UST, problemas encontrados e recomendações futuras.

3.9.4. Os serviços de manutenção corretiva da plataforma de turismo deverão ocorrer nas seguintes situações:

- a) Novos requisitos legais ou regulatórios: alterações na legislação de turismo, acessibilidade ou privacidade que exigem novos recursos ou adaptações.

- b) Demanda de usuários: necessidade de recursos adicionais com base em feed-back de turistas, gestores e guias locais.
- c) Inovações tecnológicas: integração com tecnologias emergentes — por exemplo, realidade aumentada, IA ou chatbots — para enriquecer a experiência turística.
- d) Expansão de escopo: inclusão de subsistemas como coworkings, roteiros personalizados, dashboards de inteligência ou aplicações mobile.
- e) Reestruturações macro: adequações estruturais para compatibilidade com novas plataformas.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio:

4.1.1. A presente contratação de serviços de desenvolvimento, sustentação e manutenção de uma plataforma de turismo terá como finalidade viabilizar uma solução tecnológica que atenda aos seguintes requisitos de negócio:

- Proporcionar uma experiência digital moderna, intuitiva e segura para turistas e gestores do setor;
- Facilitar o acesso integrado a informações, serviços, produtos e atrativos turísticos do Estado;
- Apoiar a divulgação do turismo local e regional, fortalecendo a economia e a cultura locais;
- Permitir o gerenciamento de conteúdo em tempo real, com atualização constante de informações;
- Garantir compatibilidade com diversos dispositivos e navegadores, com responsividade e aplicativos para Android e iOS;
- Assegurar a segurança dos dados e a proteção das informações dos usuários, conforme legislação vigente;
- Integrar APIs e sistemas de terceiros, possibilitando expansão e integração com políticas públicas do setor;
- Disponibilizar módulos de geolocalização, catálogo de serviços, eventos, roteiros, guias turísticos e relatórios de impacto;
- Contribuir para o fortalecimento da gestão turística, com ferramentas de monitoramento, estatísticas e relatórios em tempo real;
- Apoiar o cumprimento de princípios da administração pública, como transparência, eficiência e economicidade.

4.2. Requisitos de Capacitação

4.2.1. Não será necessária.

4.3. Requisitos Legais

4.3.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2001, Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019, e a outras legislações aplicáveis.

4.4. Requisitos de Manutenção

4.4.1. O serviço contratado deverá ser prestado de forma contínua e ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, com índice de disponibilidade mensal mínimo de 99%.

4.4.2. Em caso de falha, interrupção ou degradação do serviço, a contratada deverá restabelecer a conexão no prazo máximo de até 4 (quatro) horas, contadas a partir da abertura do chamado técnico.

4.4.3. O suporte técnico deverá estar disponível em regime de plantão 24x7, por meio de central de atendimento com canais eletrônico e telefônico, devendo ser fornecido número de protocolo para cada ocorrência.

4.4.4. A contratada deverá manter sistema de monitoramento proativo da rede, com geração de alertas automáticos em caso de anormalidades, e deverá encaminhar relatórios mensais de desempenho à contratante.

4.4.5. A contratada deverá registrar, acompanhar e manter histórico de todas as ocorrências, intervenções técnicas e prazos de resolução, com acesso garantido à fiscalização do contrato.

4.4.6. Sempre que solicitado, a contratada deverá apresentar plano de ação corretivo contendo a causa raiz da falha, as medidas adotadas e ações preventivas para evitar reincidências.

4.4.7. Nos casos em que o reparo não possa ser concluído no prazo estabelecido, a contratada deverá comunicar formalmente o motivo do atraso à contratante, com indicação do novo prazo estimado de resolução.

4.4.8. A contratada deverá manter estoque de equipamentos e insumos compatíveis com os serviços

ofertados, a fim de garantir a pronta substituição de componentes em caso de falha.

4.4.9. Todas as manutenções programadas que impliquem em interrupção de serviço deverão ser comunicadas com, no mínimo, 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, salvo em situações de emergência justificadas.

4.4.10. O não cumprimento dos prazos e níveis de serviço pactuados sujeitará a contratada às penalidades previstas contratualmente, incluindo glosas proporcionais ao tempo de indisponibilidade apurado.

4.5. Requisitos de Segurança e Privacidade

4.5.1. A contratada deverá garantir a segurança da informação por meio de medidas técnicas e administrativas que assegurem a confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade dos dados trafegados pelos links contratados.

4.5.2. É obrigatório o uso de protocolos seguros e mecanismos de proteção contra acessos não autorizados, vazamentos, interceptações ou alterações de dados. Nenhum conteúdo poderá ser inspecionado, armazenado ou repassado a terceiros sem autorização formal da contratante.

4.5.3. Todos os serviços deverão observar integralmente as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), sendo a contratada responsável por quaisquer incidentes de segurança que envolvam dados pessoais ou sensíveis.

4.5.4. A contratada deverá assegurar que os profissionais envolvidos na execução do contrato assinem termo de confidencialidade, comprometendo-se a manter sigilo sobre as informações acessadas durante a prestação dos serviços.

4.5.5. Qualquer incidente de segurança identificado deverá ser reportado à contratante em até 2 (duas) horas, com envio de relatório contendo a descrição, impacto, causa provável e plano de mitigação, além de medidas preventivas a serem adotadas.

4.5.6. A contratante poderá realizar auditorias e vistorias técnicas sempre que necessário, sendo exigido que os equipamentos utilizados estejam atualizados e livres de vulnerabilidades conhecidas. O descumprimento destes requisitos poderá ensejar responsabilização contratual e legal da contratada.

4.6. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.6.1. A contratada deverá adotar práticas que reduzam impactos ambientais, como o uso de equipamentos com eficiência energética e o descarte adequado de resíduos eletrônicos.

4.6.2. A contratada deverá adotar práticas de gestão ambiental, como programas de redução do consumo de recursos naturais e compensação de emissões de gases poluentes, sempre que aplicável.

4.6.3. A contratada deverá emitir relatórios periódicos que comprovem o cumprimento dos requisitos socioambientais. Esses relatórios permitirão o monitoramento pela contratante, garantindo a transparência das ações adotadas e a efetividade das medidas previstas no contrato.

4.7. Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.7.1. A solução deverá prover todos os recursos necessários para a operação, gestão e divulgação de informações turísticas, incluindo gerenciamento de conteúdo, geolocalização, roteiros, eventos, relatórios de impacto e integração com sistemas governamentais.

4.7.2. A solução deverá ser desenvolvida no formato de aplicação web, utilizando preferencialmente linguagens de programação Java, PHP ou frameworks modernos compatíveis com o ambiente tecnológico da contratante.

4.7.3. A aplicação deverá ser nativamente responsiva, compatível com diversos tamanhos de tela, garantindo ótima experiência em desktop, tablet e smartphones.

4.7.4. A tecnologia ou framework utilizado deverá permitir rápida prototipação, padronização de templates e consistência da interface em todo o sistema.

4.7.5. O sistema deverá utilizar banco de dados PostgreSQL ou MySQL, com suporte a criptografia AES ("Advanced Encryption Standard") para proteção de dados sensíveis.

4.7.6. A solução deverá ser compatível para execução em infraestrutura local da contratante ou em serviços privados de cloud computing (Amazon Cloud, Azure, Google Cloud).

4.7.7. A solução deverá permitir o uso de serviços de disparo de e-mails para comunicações automáticas com prestadores de serviços turísticos, gestores e usuários finais.

4.7.8. O framework deverá possibilitar a alteração de regras de negócio, perfis de acesso e permissões de usuários via interface gráfica administrativa.

4.7.9. A aplicação deverá realizar backups automáticos e periódicos do banco de dados e do código-fonte, com política de retenção definida e acessível ao gestor.

4.7.10. A solução deverá ser modular, permitindo a execução conjunta ou isolada de seus diversos módulos (ex.: roteiros, eventos, catálogo de serviços turísticos, relatórios).

4.7.11. O sistema deverá manter registro detalhado de logs, status de solicitações e mudanças de fluxo, possibilitando rastreabilidade de todas as ações e históricos de uso.

4.7.12. A solução deverá oferecer integração com tecnologias de autenticação em dois fatores, como Microsoft Authenticator e Google Authenticator, garantindo maior segurança no acesso de gestores e administradores.

4.8. Requisitos de Implantação

4.8.1. A contratada deverá realizar a instalação, configuração, testes e homologação da plataforma de turismo, em ambiente de produção definido pela contratante, conforme cronograma estabelecido em ordens de serviço.

4.8.2. A implantação deverá contemplar o fornecimento de todos os componentes necessários ao pleno funcionamento da solução, incluindo licenças de software, manuais técnicos, scripts de instalação, códigos-fonte, banco de dados e documentação de configuração.

4.8.3. A plataforma deverá ser entregue operante, disponível para acesso web e mobile, garantindo funcionamento contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana.

4.8.4. A contratada deverá executar testes técnicos e funcionais, incluindo testes de carga, desempenho, segurança, responsividade, usabilidade e conformidade de acessibilidade, com emissão de relatório técnico validado pela contratante.

4.8.5. O ambiente de produção deverá ser previamente validado pela contratada, em conjunto com equipe técnica da contratante, incluindo verificação de servidores, rede, permissões, backup e políticas de segurança.

4.8.6. Todas as etapas de implantação deverão ser acompanhadas por profissionais qualificados da contratada, que deverão apresentar identificação funcional e plano de trabalho detalhado com cronograma, responsáveis e etapas previstas.

4.8.7. A contratada deverá registrar o aceite técnico de cada fase de implantação por meio de Termo de Recebimento Provisório, assinado pelo responsável técnico da contratante e pelo fiscal do contrato, fundamentado nos testes e evidências apresentados.

4.8.8. A entrega da versão final implantada da plataforma deverá ocorrer no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos a partir da data de recebimento da ordem de serviço de início, salvo situações de força maior, devidamente justificadas e aceitas pela contratante.

4.9. Requisitos de Garantia e Manutenção

4.9.1. O serviço contratado deverá ser prestado de forma contínua, com suporte técnico e manutenção corretiva disponíveis em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), por meio de canais eletrônicos e telefônicos com protocolo de atendimento.

4.9.2. A contratada deverá garantir o restabelecimento do serviço em até 4 (quatro) horas após a abertura do chamado técnico, sendo obrigatória a comunicação imediata de qualquer indisponibilidade ou falha operacional à contratante.

4.9.3. Estão incluídas na manutenção todos os reparos, substituições de equipamentos defeituosos, atualizações de firmware e ajustes técnicos necessários para garantir a qualidade e estabilidade dos links contratados, sem ônus adicional para a contratante.

4.9.4. A contratada deverá fornecer garantia integral sobre os equipamentos e infraestrutura utilizados durante toda a vigência do contrato, assumindo a responsabilidade técnica e operacional por eventuais falhas ou interrupções do serviço.

4.9.5. Toda manutenção programada que implique em indisponibilidade deverá ser comunicada à contratante com, no mínimo, 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, devendo ser previamente aprovada pela fiscalização do contrato.

4.9.6. O não cumprimento dos prazos de resolução, índices mínimos de disponibilidade ou padrões de qualidade estabelecidos sujeitará a contratada às penalidades contratuais, inclusive aplicação de glosas proporcionais, conforme previsto no instrumento contratual.

4.10. Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.10.1. A execução dos serviços de desenvolvimento, implantação, manutenção e suporte técnico da plataforma de turismo estará condicionada ao recebimento, pela contratada, de Ordem de Serviço (OS) formalmente emitida pela contratante.

4.10.2. A Ordem de Serviço deverá conter a descrição detalhada da demanda, o escopo dos módulos ou

funcionalidades a serem entregues, o prazo previsto de execução, o ambiente de implantação e outras informações técnicas necessárias para a execução.

4.10.3. A contratada deverá disponibilizar canais de comunicação para registro de demandas e chamados técnicos, com atendimento 24x7 via sistema eletrônico e, no mínimo, em horário comercial via telefone, garantindo número de protocolo para acompanhamento.

4.10.4. A contratada deverá acompanhar toda a execução das atividades, mantendo a contratante informada sobre o progresso, possíveis impedimentos, ajustes de cronograma e resultados parciais, com registro formal das comunicações, relatórios periódicos e reuniões de alinhamento quando solicitado pela contratante.

4.11. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.11.1. As soluções ofertadas pela licitante deverão assegurar conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD), a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011 – LAI) e a Política de Segurança da Informação e Comunicações (POSIC) do Estado do Piauí.

4.11.2. A contratada deverá adotar medidas técnicas e administrativas que garantam a confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade dos dados trafegados, bem como prevenir acessos não autorizados, vazamentos e alterações indevidas.

4.11.3. Todos os profissionais envolvidos na execução do contrato deverão assinar termos de confidencialidade e sigilo, comprometendo-se com a proteção das informações acessadas no âmbito da prestação do serviço.

4.11.4. Qualquer incidente de segurança da informação deverá ser comunicado imediatamente à contratante, com envio de relatório contendo descrição, impacto, medidas corretivas e ações preventivas.

4.12. Vistoria

4.12.1. Não será necessária vistoria.

4.13. Sustentabilidade

4.13.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis.

4.14. Indicação de marcas ou modelos (Art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021):

4.14.1. Não será necessário indicar marcas ou modelos na presente licitação.

4.15. Da exigência de carta de solidariedade

4.15.1. Em caso de fornecedor revendedor ou distribuidor, será exigida carta de solidariedade emitida pelo fabricante, que assegure a execução do contrato.

4.16. Subcontratação

4.16.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.17. Da verificação de amostra do objeto

4.17.1. Não será realizado prova de conceito.

4.18. Garantia da Contratação

4.18.1. Não será necessária garantia de contratação.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADE

5.1. DA CONTRATANTE

5.1.1. São Obrigações da contratante:

5.1.1.1. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

5.1.1.2. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;

5.1.1.3. Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas nos serviços executados, para que sejam feitas as correções pertinentes;

5.1.1.4. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de comissão/servidor especialmente designado;

5.1.1.5. Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente à execução do serviço, no prazo e forma estabelecidos neste Termo de Referência, no Edital e seus anexos.

5.2. DA CONTRATADA

5.2.1. A Contratada deverá cumprir todas as obrigações constantes no Contrato e na sua proposta, assumindo exclusivamente os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

- 5.2.1.1. Zelar pela fiel execução do contrato, utilizando-se de todos os recursos materiais e humanos necessários;
- 5.2.1.2. Designar o responsável pelo acompanhamento da execução das atividades, em especial da regularidade técnica e disciplinar da atuação da equipe técnica alocada, e pelos contatos com o CONTRATANTE;
- 5.2.1.3. Cumprir as disposições legais e regulamentares estaduais e federais que interfiram na execução dos serviços;
- 5.2.1.4. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação indicada no preâmbulo deste termo;
- 5.2.1.5. Dar ciência imediata e por escrito ao CONTRATANTE de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;
- 5.2.1.6. Prestar ao CONTRATANTE, por escrito, os esclarecimentos solicitados e atender prontamente as reclamações sobre seus serviços;
- 5.2.1.7. Responder por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes da execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização do CONTRATANTE em seu acompanhamento;
- 5.2.1.8. Manter seus profissionais identificados por meio de crachá com fotografia recente;
- 5.2.1.9. Substituir qualquer integrante de sua equipe cuja permanência nos serviços for julgada inconveniente, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contado da solicitação justificada formulada pelo CONTRATANTE;
- 5.2.1.10. Arcar com despesas decorrentes de infrações de qualquer natureza praticadas por seus empregados durante a execução dos serviços, ainda que no recinto da sede do CONTRATANTE;
- 5.2.1.11. Identificar todos os equipamentos e materiais de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade do CONTRATANTE;
- 5.2.1.12. Obedecer às normas e rotinas do CONTRATANTE, em especial as que disserem respeito à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade das informações existentes ou geradas durante a execução dos serviços;
- 5.2.1.13. Implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de maneira a não interferir nas atividades do CONTRATANTE, respeitando suas normas de conduta;
- 5.2.1.14. Reexecutar os serviços sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, quando estiverem em desacordo com as técnicas e procedimentos aplicáveis;
- 5.2.1.15. Guardar sigilo em relação às informações ou documentos de qualquer natureza de que venha a tomar conhecimento, respondendo, administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e incorreta ou inadequada utilização;
- 5.2.1.16. Manter bens e equipamentos necessários à realização dos serviços, de qualidade comprovada, em perfeitas condições de uso, em quantidade adequada à boa execução dos trabalhos, cuidando para que os equipamentos elétricos sejam dotados de sistema de proteção, de modo a evitar danos na rede elétrica;
- 5.2.1.17. Submeter ao CONTRATANTE relatório mensal sobre a prestação dos serviços, relatando todos os serviços realizados, eventuais problemas verificados e qualquer fato relevante sobre a execução do objeto contratual;
- 5.2.1.18. Fornecer à equipe alocada, para a execução dos serviços, os equipamentos de proteção individuais adequados à atividade, o necessário treinamento e fiscalizar sua efetiva utilização, e;
- 5.2.1.19. Prestar os serviços por intermédio da equipe indicada nos documentos apresentados na fase de habilitação, a título de qualificação técnica, quando exigida.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

6.1.1. A CONTRATADA obrigará-se a prestar os serviços em conformidade com as especificações descritas na Proposta de Preços e neste termo de referência, sendo de sua inteira responsabilidade a substituição de pessoal, caso não esteja em conformidade com as referidas especificações.

6.2. RECEBIMENTO DO OBJETO

6.2.1. O recebimento provisório dos serviços será realizado pelo responsável técnico designado pela contratante, mediante "Termo de Aceite Provisório", a ser emitido em até 5 (cinco) dias úteis após a execução, desde que constatado o cumprimento das exigências técnicas previstas.

6.2.2. O recebimento definitivo ocorrerá no prazo máximo de até 5 (cinco) dias úteis após o aceite

provisório, mediante verificação formal por servidor ou comissão designada, com a emissão do “Termo de Aceite Definitivo”, atestando o atendimento pleno às obrigações contratuais.

6.2.3. Serão recusados os serviços ou instalações que apresentem falhas, estejam em desconformidade com as especificações deste Termo de Referência ou não atendam aos padrões mínimos de qualidade e segurança exigidos.

6.2.4. Independentemente do aceite provisório ou definitivo, a contratada deverá garantir a qualidade, estabilidade e segurança dos serviços prestados pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses, a contar da data de início da vigência do contrato.

6.2.5. Todas as despesas relacionadas à instalação, deslocamento, ativação dos links e fornecimento de materiais e equipamentos, bem como tributos, taxas e demais encargos decorrentes da execução do contrato, serão de responsabilidade exclusiva da contratada.

6.2.6. O recebimento provisório ou definitivo não exime a contratada de sua responsabilidade civil, técnica e legal pela perfeita execução dos serviços, nos termos do contrato, da legislação vigente e das normas aplicáveis à administração pública.

6.3. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

6.3.1. A disponibilidade mensal de cada link contratado deverá ser de, no mínimo, 99,0% (noventa e nove por cento), o que corresponde a um máximo de 7 (sete) horas e 12 (doze) minutos de indisponibilidade por mês.

6.3.2. As interrupções do serviço que ultrapassarem esse limite acarretarão a aplicação de descontos progressivos, conforme a seguinte tabela:

Disponibilidade Mensal Verificada	Desconto Aplicado sobre a Mensalidade
98,90% a 98,99%	10%
98,80% a 98,89%	15%
98,70% a 98,79%	20%
98,60% a 98,69%	25%
Igual ou inferior a 98,59%	30%

6.3.3. Para fins de cálculo da disponibilidade, serão consideradas todas as interrupções provocadas por falhas da contratada, excetuando-se as paradas programadas entre 00h e 06h, previamente autorizadas pela equipe de fiscalização da contratante.

6.3.4. O total de horas anuais permitidas para paradas programadas é de até 24 (vinte e quatro) horas, não consecutivas. Nenhuma paralisação poderá ultrapassar 4 (quatro) horas consecutivas dentro de um mesmo período de 24 horas. O que exceder será considerado como indisponibilidade.

6.3.5. O descumprimento do SLA poderá implicar, além de descontos financeiros, na aplicação de sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133/2021 e no contrato.

6.3.6. O Acordo de Nível de Serviço será parte integrante do contrato e visa assegurar critérios objetivos, mensuráveis e auditáveis de qualidade da prestação dos serviços.

6.3.7. A contratada deverá atender aos seguintes parâmetros mínimos de desempenho técnico:

- Perda de Pacotes: até 2% por mês;
- Latência: até 70 milissegundos;
- Tempo de Reparo: até 12 horas, contadas da abertura do chamado pela contratante.

6.3.8. Em caso de descumprimento de qualquer um dos parâmetros estabelecidos, será aplicado desconto de 1% (um por cento) do valor mensal do link por hora de descumprimento, limitado a 30% do valor mensal do serviço afetado.

6.3.9. Ultrapassado o limite de 30% de desconto, a contratante poderá aplicar sanções adicionais, conforme cláusulas contratuais e legislação vigente.

6.4. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

6.4.1. Os serviços objeto desta contratação deverão ser executados de maneira remota e implantado no ambiente indicado pela ETIPI.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. 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.

7.2. 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.

7.3. 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.

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

7.5. Preposto

7.5.1. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

7.5.2. A Contratada deverá manter preposta a disposição da SETUR para apoio a execução do projeto.

7.5.3. Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade

7.6. Reunião Inicial

7.6.1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.6.2. A reunião ocorrerá em até 05 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.6.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.6.3.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

7.6.3.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.6.3.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.6.3.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

7.6.3.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

7.7. Fiscalização

7.7.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput), observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

7.8. Fiscalização Técnica

7.8.1. 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;

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

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

7.8.1.3. 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.

7.8.1.4. 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.

7.8.1.5. O fiscal técnico 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.

7.9. Fiscalização Administrativa

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

7.9.1.1. 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;

7.10. Gestor do Contrato

7.10.1. 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.

7.10.2. 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.

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

7.10.4. 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.

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

7.10.6. 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.

7.10.7. 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.

8. PAGAMENTO

8.1. O pagamento à contratada será efetuado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do término do período de adimplemento a que se referir a prestação do serviço.

8.2. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, em conta corrente indicada pela contratada, sendo considerada como data do pagamento o dia da emissão da respectiva ordem bancária.

8.3. O pagamento estará condicionado ao atesto do fiscal do contrato, que deverá confirmar a conformidade dos serviços executados com o objeto contratado e descritos na nota fiscal ou fatura apresentada.

8.4. A nota fiscal/fatura deverá ser emitida sem rasuras, em nome da contratante e com CNPJ conforme qualificação constante do contrato, informando claramente o banco, número da agência e conta corrente da contratada.

8.5. Caso a contratada seja optante pelo regime do Simples Nacional, deverá apresentar a comprovação atualizada dessa condição para evitar retenções indevidas de tributos na fonte.

8.6. A nota fiscal/fatura deverá ser entregue diretamente ao fiscal do contrato, que a liberará para pagamento somente após a verificação do cumprimento de todas as condições contratuais.

8.7. Em caso de erro ou pendência documental que impeça a liquidação da despesa, a nota fiscal será devolvida à contratada, sendo o prazo de pagamento reiniciado apenas após a regularização, sem ônus à administração.

8.8. Ocorrendo atraso no pagamento por responsabilidade exclusiva da administração, o valor devido será corrigido com base na taxa de 0,5% ao mês (6% ao ano), conforme as fórmulas abaixo:

- $I = (TX/100) / 365$
- $EM = I \times N \times VP$

Onde:

I = índice de atualização;

TX = taxa anual de juros (6%);

N = número de dias de atraso;

VP = valor da parcela vencida;

EM = encargos moratórios.

8.9. A atualização financeira só será aplicada quando o atraso for imputável exclusivamente à contratante.

8.10. Para fins de pagamento, deverão ser apresentados os seguintes documentos válidos:

- a) Certidão de regularidade com o FGTS (CRF);
- b) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);
- c) Certidão conjunta da RFB e PGFN referente a tributos federais e à dívida ativa da União;
- d) Certidões de regularidade fiscal junto às Fazendas Estadual e Municipal.

8.11. No caso de controvérsia sobre a execução contratual quanto à dimensão, qualidade ou quantidade dos serviços prestados, a parcela incontroversa deverá ser liberada para pagamento dentro do prazo legal.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

9.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de Dispensa de Licitação, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço.

9.2. Regime de execução

9.2.1. O regime de execução contratual será por empreitada por preço unitário, com pagamento condicionado à efetiva prestação dos serviços de fornecimento de link de internet, conforme demanda formalizada por meio de Ordem de Serviço emitida pela contratante.

9.3. Da Aplicação da Margem de Preferência

9.3.1. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

9.4. Exigências de habilitação

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

9.4.2. Habilitação jurídica

9.4.2.1. 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;

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

9.4.2.3. 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>;

9.4.2.4. 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;

9.4.2.5. 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.

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

9.4.2.7. 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 .

9.4.2.8. 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.

9.4.2.9. Certidão Simplificada e Específica, emitida pela Junta Comercial do respectivo Estado, contendo

informações atualizadas sobre a situação jurídica e cadastral da empresa, necessária para comprovação da regularidade e legitimidade de atuação da licitante.

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

9.4.3. Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

9.4.3.2. 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.

9.4.3.3. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS, mediante apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), emitido pela Caixa Econômica Federal, demonstrando a situação regular da empresa quanto ao cumprimento dos encargos legais. Deverá ser apresentado, também, o histórico do empregador, para fins de análise do cumprimento das obrigações sociais referentes aos seus empregados.

9.4.3.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), emitida pelo Tribunal Superior do Trabalho (TST), com data de emissão não superior a 180 (cento e oitenta) dias, caso a certidão não indique expressamente seu prazo de validade, conforme dispõe a Lei nº 12.440/2011.

9.4.3.5. 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, de 1º de maio de 1943;

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

9.4.3.7. Prova de regularidade com a Fazenda [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

9.4.3.8. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos [Estadual/Distrital] ou [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.

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

9.4.4. Qualificação Econômico-Financeira

9.4.4.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

9.4.4.2. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

9.4.4.3. Balanço patrimonial, demonstração do resultado do exercício e demais demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais exigíveis por lei, que comprovem a boa e regular situação financeira da empresa.

9.4.4.3.1. Os documentos devem estar acompanhados da Declaração de Habilitação Profissional (DHP), assinada por contador regularmente habilitado, nos termos do art. 28 da Resolução CFC nº 1.363/2011, e do Certificado de Regularidade do Contabilista, tanto da pessoa física quanto da pessoa jurídica.

9.4.4.3.2. É vedada a apresentação de balancetes ou balanços provisórios, admitindo-se atualização por índices oficiais se encerrados há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta. Para empresas com menos de um exercício financeiro, admite-se a apresentação do balanço de abertura.

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

9.4.4.5. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter

sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

9.4.4.6. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

9.4.4.7. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

9.4.4.8. Declaração de Capacidade Financeira, emitida obrigatoriamente em papel timbrado da empresa, assinada pelo representante legal e pelo contador responsável, atestando a boa situação econômico-financeira da licitante, com base nas demonstrações contábeis dos últimos exercícios sociais apresentados.

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

9.4.5. Qualificação Técnica

9.4.5.1. Para fins de habilitação, a licitante deverá apresentar documentação que comprove sua capacidade técnica e operacional para execução dos serviços, nos termos do objeto da contratação. Os seguintes requisitos deverão ser atendidos:

9.4.5.2. Declarações gerais

9.4.5.2.1. Declaração de que a licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais necessárias ao cumprimento das obrigações decorrentes da licitação.

9.4.5.2.2. Esta declaração poderá ser substituída por documento assinado pelo responsável técnico da licitante, atestando o pleno conhecimento das condições e peculiaridades da contratação.

9.4.5.3. Comprovação de aptidão técnica

9.4.5.3.1. Apresentação de atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem a execução, pela licitante, de serviços com complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto desta licitação.

9.4.5.3.2. Atestado ou declaração fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado, de no mínimo 01 (um) cliente, contemplando as seguintes especificidades:

a) Comprovação da prestação de serviços objeto desta contratação, especificamente o fornecimento de plataforma integrada e informatizada para operação e gestão de trânsito, incluindo softwares e serviços de implantação de registros, monitoramento de transações, governança de infrações e atendimento eletrônico, bem como o acompanhamento de atividades decorrentes do processo de fiscalização, com suporte técnico e customizações. A solução descrita deverá atender às seguintes premissas:

b) Ter realizado migração de plataformas de alta criticidade;

c) Ter prestado serviço de desenvolvimento de solução com integração ao Sistema Eletrônico de Informações (SEI);

d) Ter desenvolvido solução com integrações ao autenticador do Gov.br.

9.4.5.3.2.1. Justifica-se a exigência de experiência em plataformas de alta criticidade, uma vez que a plataforma a ser desenvolvida realizará integrações com sistemas sensíveis do governo, como o SEI e o serviço de autenticação da rede Gov.br. Essa exigência fundamenta-se na necessidade de garantir segurança, estabilidade e confiabilidade ao usuário, que utilizará suas credenciais Gov.br para acessar o aplicativo móvel ou web.

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 1.559.558,00 (um milhão, quinhentos e cinquenta e nove mil, quinhentos e cinquenta e oito reais), conforme custos unitários apostos neste Termo de Referência.

10.2. A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre contratante e contratado, conforme especificado na matriz de risco constante do Contrato.

10.3. Em caso de licitação para Registro de Preços, os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:

a) 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 da ata tal como pactuada, nos termos do disposto na alínea “d” do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021;

b) em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;

- c) serão reajustados os preços registrados, respeitada a contagem da anualidade e o índice previsto para a contratação; ou
- d) poderão ser repactuados, a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

11. RESCISÃO CONTRATUAL

- 11.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 137 da Lei n. 14.133/2021, sem prejuízo das sanções aplicáveis.
- 11.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à Contratada o direito à prévia e ampla defesa.
- 11.3. A extinção determinada por ato unilateral e escrito da Administração acarreta as seguintes consequências, sem prejuízo das sanções previstas neste TR e na Lei nº 14.133/2021.
- 11.4. Assunção imediata do objeto do contrato, no estado e local em que se encontrar, por ato próprio da Administração;
- 11.5. Ocupação e utilização do local, das instalações, dos equipamentos, do material e do pessoal empregados na execução do contrato e necessários à sua continuidade;
- 11.6. Execução da garantia contratual para:
 - a) ressarcimento da Administração Pública por prejuízos decorrentes da não execução;
 - b) pagamento de verbas trabalhistas, fundiárias e previdenciárias, quando cabível;
 - c) pagamento das multas devidas à Administração Pública;
 - d) exigência da assunção da execução e da conclusão do objeto do contrato pela seguradora, quando cabível;
- 11.7. Retenção dos créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados à Administração Pública e das multas aplicadas.
- 11.8. O termo de rescisão será precedido de Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:
 - 11.8.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
 - 11.8.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
 - 11.8.3. Indenizações e multas.

12. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 12.1. As penalidades administrativas aplicáveis à Contratada, por inadimplência, estão previstas no Capítulo I do Título IV da Lei n. 14.133/2021, sem prejuízo das sanções previstas no instrumento de Contrato.
- 12.2. Conforme art. 155 da Lei n. 14.133/2021, o licitante ou o contratado será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:
 - a) dar causa à inexecução parcial do contrato;
 - b) dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
 - c) dar causa à inexecução total do contrato;
 - d) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
 - e) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
 - f) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
 - g) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
 - h) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
 - i) fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
 - j) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
 - k) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
 - l) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
- 12.3. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas as seguintes sanções:
 - a) advertência;
 - b) multa;

- c) impedimento de licitar e contratar;
- d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

12.4. A sanção prevista na alínea “a” do subitem 12.3 será aplicada exclusivamente pela infração administrativa prevista na alínea “a” do subitem 12.2, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

12.5. A sanção prevista na alínea “b” do subitem 12.3, calculada na forma do item 12.11 deste TR, não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato licitado ou celebrado com contratação direta e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no subitem 12.2.

12.6. A sanção prevista na alínea “c” do subitem 12.3 será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nas alíneas “b”, “c”, “d”, “e”, “f” e “g” do subitem 14.2, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

12.7. A sanção prevista na alínea “d” do subitem 12.3 será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nas alíneas “h”, “i”, “j”, “k” e “l”, do subitem 12.2, bem como pelas infrações administrativas previstas “b”, “c”, “d”, “e”, “f” e “g” do referido subitem que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção referida no subitem 14.6 e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

12.8. As sanções previstas nas alíneas “a”, “c” e “d” do subitem 12.3 poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista na alínea “b” do referido subitem.

12.9. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente. 1

12.10. Independentemente das sanções a que se referem os subitens anteriores, a Contratada está sujeita ao pagamento de indenização por perdas e danos, podendo ainda a administração propor que seja responsabilizada: a) civilmente, nos termos do Código Civil; b) perante os órgãos incumbidos de fiscalização das atividades contratadas ou do exercício profissional a elas pertinentes; c) criminalmente, na forma da legislação pertinente.

12.11. O cálculo da sanção de multa observará os seguintes parâmetros:

12.12. multa de mora a ser aplicada por atraso injustificado na execução do contrato será calculada conforme os seguintes percentuais:

- a) de 0,5% (cinco décimos por cento), por dia de atraso, até o limite correspondente a 10 (dez) dias;
- b) de 0,7% (sete décimos por cento), por dia de atraso a partir do 11º (décimo primeiro) dia, até o limite correspondente a 20 (vinte) dias; e
- c) de 1,0% (um por cento), por dia de atraso a partir do 21º (vigésimo primeiro) dia, até o limite correspondente a 30 (trinta) dias, findo o qual a Contratante rescindirá o contrato correspondente, aplicando-se à Contratada as demais sanções previstas na Lei nº 14.133/2021.

12.13. Será aplicada multa de 1,5% (um e meio por cento) sobre o valor da contratação, quando a Contratada:

- a) Prestar informações inexatas ou obstaculizar o acesso à fiscalização da contratante no cumprimento de suas atividades;
- b) Desatender às determinações da fiscalização da contratante; e
- c) Cometer qualquer infração às normas federais, estaduais e municipais, respondendo ainda pelas multas aplicadas pelos órgãos competentes em razão da infração cometida.

12.14. Será aplicada multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da contratação quando a Contratada:

- a) Não iniciar, ou recusar-se a executar a correção de qualquer ato que, por imprudência, negligência, imperícia, dolo ou má fé, venha a causar danos à Contratante ou a terceiros, independentemente da obrigação da Contratada em reparar os danos causados;
- b) Praticar por ação ou omissão, qualquer ato que, por imprudência, negligência, imperícia, dolo ou má fé, venha a causar danos à Contratante ou a terceiros, independentemente da obrigação da Contratada em reparar os danos causados.

12.15. Nenhum pagamento será feito ao fornecedor dos bens que tenha sido multado, antes que tal penalidade seja descontada de seus haveres.

12.16. Na aplicação das sanções serão observados os procedimentos e prazos constantes nos arts. 157 a 160 da Lei n. 14.133/2021.

12.17. As multas administrativas previstas neste instrumento não têm caráter compensatório e o seu pagamento não eximirá a Contratada de responsabilidade por perdas e danos decorrentes das infrações cometidas.

13. REAJUSTE E ALTERAÇÕES

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

13.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, contado a partir da data do orçamento estimado, aplicando-se o índice IPCA-E exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

13.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

13.4. 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).

13.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

13.6. 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.

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

13.8. O índice a ser aplicado corresponde ao acumulado no período de um ano.

13.9. O reajuste será realizado por apostilamento.

13.10. Nos casos em que não tenha havido pedido de reajuste anterior, o índice a ser aplicado deve corresponder ao acumulado no período de um ano contado do pedido de reajuste, que passará a ser o marco também para novos reajustes.

13.11. Competirá à Contratada exercer, perante a Contratante, seu direito ao reajuste, sendo que, se não o fizer de forma tempestiva e, por via de consequência, prorrogar o contrato ou deixar expirar o prazo de vigência, ocorrerá a preclusão do seu direito ao reajuste.

13.12. Deverá o gestor do contrato diligenciar no sentido de assegurar que a economicidade do vínculo contratual será mantida mesmo após o reajuste, juntando aos autos documentação comprobatória da atual compatibilidade do valor do contrato com a realidade de mercado.

13.13. Se a variação do indexador adotado implicar em reajuste que prejudique a economicidade do valor contratual, a CONTRATADA aceita negociar a adoção de preço compatível com a realidade do mercado.

13.14. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 124 a 132 da Lei n. 14.133/2021.

14. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

14.1. A despesa resultante deste certame correrá pela seguinte dotação orçamentária:

Órgão Orçamentário:

Unidade Orçamentária:

Programa:

Natureza da Despesa:

Fonte de Recurso:

(Assinado e Datado Eletronicamente)

Samara Cristina Silva Pereira

Diretora de Planejamento Turístico



Documento assinado eletronicamente por **SAMARA CRISTINA SILVA PEREIRA - Matr.0432059-0, Diretora**, em 28/07/2025, às 13:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no Cap. III, Art. 14 do [Decreto Estadual nº 18.142, de 28 de fevereiro de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.pi.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0019327200** e o código CRC **33E46375**.

Referência: Processo nº 00153.000952/2025-46

SEI nº 0019327200