

TERMO DE REFERÊNCIA

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

- 1.1. Contratação de empresa especializada em fornecimento de solução, no modelo Software como Serviço (SaaS), que possibilite a assinatura digital (com certificado digital) e eletrônica (sem certificado digital) de documentos eletrônicos com recursos que assegurem a integridade e autenticidade deles, atribuindo-lhes plena validade jurídica, incluindo os serviços de licenciamento, ativação, implantação, parametrização, extração, migração da base de dados dos sistemas atuais para o novo (se for o caso), armazenamento em nuvem, treinamentos, manutenção corretiva e evolutiva e suporte técnico, pelo período de 12 (doze) meses, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Franquia mensal de 1.000 documentos, 200 GB de armazenamento total, domínio customizado, sem restrições de assinaturas por documento, número ilimitado de usuários, pagamento de excedentes após a franquia (se for o caso), armazenamento dos documentos assinados por até 3 meses após o término do contrato, atualizações automáticas, suporte técnico limitado a 2 (duas) horas/mês (não cumulativas) e SLA 99,5%. Incluindo a migração dos documentos armazenados na plataforma atual para a nova plataforma de assinatura digital (se for o caso).	26077	serviço	12	R\$ 1.050,00	R\$ 12.600,00

- 1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que suas especificações estão objetivamente definidas neste instrumento e em conformidade com a atividade usual de mercado.
- 1.3. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 1.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.
- 1.5. Considerando que a amortização dos custos será feita dentro do valor da franquia, o preço do documento excedente não poderá ser superior a 100% (cem por cento) do valor unitário cobrado dentro da franquia, isto é, o valor do excedente deverá ser de, no máximo, até o valor unitário da franquia.
- 1.6. A apuração do excedente deverá ser feita mensalmente para fins de faturamento.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. Diante da transformação digital vivenciada nos últimos anos, impulsionada em um intervalo mais recente, pelas medidas de prevenção e enfrentamento da pandemia Covid-19, tornou-se imprescindível para as organizações, disporem de ferramentas que possibilitem a produção, tramitação e armazenamento de documentos e processos em formato eletrônico.
- 2.2. No âmbito do CRCMG, por exemplo, diversos documentos que tramitavam e eram armazenados em formato físico, passaram a ser criados em formato digital, conferindo aos respectivos processos, eficiência, dinamismo, confiabilidade, melhor organização e significativa economia de recursos (papel, impressão, pastas e alocação em espaço físico).
- 2.3. Nesse contexto, mostra-se fundamental para o CRCMG, manter o licenciamento de uso de plataforma que possibilite a assinatura digital (com certificado digital) e eletrônica (sem certificado digital) de documentos eletrônicos com recursos que assegurem sua integridade e autenticidade, atribuindo-lhes plena validade jurídica, de forma simples, segura e sustentável.
- 2.4. Vale esclarecer que o sistema de assinatura digital fornecido pela empresa Spiderware, integrado aos demais sistemas SPW (ERP) utilizados pelo CRCMG, não possui todos os recursos que as plataformas de assinatura digital disponíveis no mercado oferecem, como por exemplo, a possibilidade de assinaturas eletrônicas nos documentos, a flexibilidade na criação de fluxos de assinatura, fornecimento de diversas APIs para integração com programas/aplicativos desenvolvidos internamente, duplo fator de autenticação com SMS e OTP, a opção de posicionar as assinaturas no documento antes do envio, a possibilidade de anexar documentos ao documento que será assinado de forma que estes sejam usados apenas para contextualizar o documento principal etc. Dessa forma, será necessário manter o uso dos dois sistemas.
- 2.5. A contratação pretendida está alinhada com o planejamento estratégico do CRCMG, uma vez que contribuirá para o alcance do objetivo da qualidade de assegurar os meios e recursos que possibilitem o cumprimento das políticas e diretrizes da gestão, bem como dos objetivos estratégicos de inovar, integrar e otimizar a gestão, ampliar e integrar o uso da tecnologia da informação e garantir qualidade e confiabilidade nos processos e nos procedimentos. Os recursos orçamentários necessários para suportar as despesas foram previstos no Plano de Trabalho do CRCMG, conforme projeto e conta contábil indicados neste termo de referência.

2.6. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual de 2024, conforme item 35 seq.

2.7. A contratação ainda se encontra prevista no Plano de Trabalho de 2024, com previsão de recursos suficientes à cobertura das despesas:

- a) Centro de custo: 327
- b) Projeto: 5002
- c) Conta contábil: 6.3.1.3.02.01.005 – Serviços de Tecnologia Da Informação.

Da dispensa dos Estudos Técnicos Preliminares

2.8. Nos termos do inciso I do art. 14 da Instrução Normativa Seges n. 58/2022, é facultada a elaboração dos estudos técnicos preliminares nas hipóteses previstas nos incisos I, II, VII e VIII do art. 75 e do § 7º do art. 90 da Lei nº 14.133, de 202, entre os quais se incluem a dispensa de licitação por valor.

2.9. Ainda, conforme procedimento interno, PE-002/CT - Contratação de serviços e aquisição de bens, ficou estabelecida a dispensa dos estudos técnicos preliminares, nos casos de dispensa de licitação por valor, salvo quando se tratar de objetos de alta complexidade técnica ou operacional ou no caso de demandas especiais:

Fica dispensada a elaboração de mapa de análise de riscos e Estudo Técnico Preliminar, documentos que, nos termos do inciso I do art. 14 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 58/2022, são considerados facultativos para processos de compras e contratações formalizados por dispensa de licitação em função do valor, exceto em caso de objetos de alta complexidade técnica e operacional ou quando se tratar de demandas especiais que não sejam rotineiramente contratadas pelo CRCMG.

2.10. Assim, tendo em vista que a demanda consiste em serviço comum, usualmente prestado no mercado, bem como que vem sendo contratado pelo CRCMG frequentemente, uma vez que possui natureza continuada, tem-se por dispensa a elaboração dos estudos técnicos continuados.

Da continuidade dos serviços

2.11. Segundo o art. 6º, inciso XV, da Lei n. 14.133/2021, os serviços de natureza continuada pressupõem a permanência da necessidade da Administração a ser satisfeita:

serviços e fornecimentos contínuos: serviços contratados e compras realizadas pela Administração Pública para a manutenção da atividade administrativa, decorrentes de necessidades permanentes ou prolongadas;

2.12. Assim, considerando que a solução demandada tem por objetivo viabilizar a assinatura dos documentos produzidos pelo CRCMG, necessidade essa que é regular e está integrada à rotina de todos os setores da Entidade, verifica-se o caráter continuado do serviço.

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

3.1. FUNCIONALIDADES MÍNIMAS:

- a) Permitir a assinatura digital ou eletrônica de documentos que podem ser realizadas através de qualquer dispositivo;

- b) Permite organizar o fluxo de assinatura do documento;
- c) Permite a criação de fluxos de assinaturas digitais e eletrônicas no mesmo documento, podendo ser realizada a escolha pelo usuário no momento da submissão do documento na plataforma. Estes fluxos devem estar disponíveis para futuros documentos do usuário que o criou;
- d) Deve informar todas as movimentações do documento para os usuários envolvidos via e-mail;
- e) O fluxo deve permitir papéis de signatário, observador e aprovador;
- f) O fluxo deve permitir a criação de regras para assinatura;
- g) Não deve existir limite de passos no fluxo;
- h) Possibilitar assinaturas PAdES, CAdES e XAdES;
- i) Deve ser possível fazer a integração com a HSMs permitindo assinaturas digitais dos documentos sem a necessidade de instalação de qualquer software no dispositivo do usuário;
- j) Deve ser possível a identificação na aplicação com Certificado Digital, login e senha e com múltiplos fatores de autenticação;
- k) Deve suportar certificados em nuvem como NeoID, VIdAS, Safeld e BirdId;
- l) Deve realizar a assinatura de documentos em lote;
- m) Deve realizar a aprovação de documentos em lote;
- n) Deve possibilitar a utilização de usuários ilimitados e sem restrição de assinaturas por documento;
- o) Deve permitir autenticação utilizando certificados digitais, e-mail e senha com segundo fator sendo SMS ou OTP;
- p) Deve ser possível adequar a identidade visual do CRCMG;
- q) Deve permitir o posicionamento das assinaturas no documento antes do envio;
- r) Deve permitir anexar documentos
- s) Deve enviar lembretes por e-mail sobre a existência de documentos para assinatura, bem como para confirmar a conclusão do documento após a finalização de todas as assinaturas necessárias;
- t) Deve permitir a validação de login com certificado digital;
- u) Suporte a digitalização de documentos direto do browser com aderência ao Decreto 10.278/2020;
- v) Deve conter as estatísticas de uso dos certificados de cada usuário, possibilidade de emissão de relatório de aviso de vencimento dos certificados, bem como configuração da representação visual da assinatura para cada certificado do usuário;
- w) Devem ser fornecidos mecanismos para identificação de assinatura eletrônica contemplando: verificação de identidade por SMS, e-mail e OTP; adição de carimbo de tempo ICP-Brasil e armazenamento de trilha de auditoria com:
 - I. IP;
 - II. Geolocalização;
 - III. Identificador único do dispositivo.
- x) Possibilidade de identificação de usuários através de login com certificado digital, validação de e-mail e celular de usuários no momento do cadastro, duplo fator de autenticação com SMS e OTP e logs de todas as operações do usuário;
- y) Deve ser possível realizar um fluxo de assinaturas customizável, sequencial e/ou em paralelo, envio de e-mails para todos os passos do fluxo, inserção de marca de Visto em todas as páginas do documento pelo perfil de Observador;
- z) Deve ser possível a assinatura de documentos em lote e assinatura de documentos utilizando QRCode;
- aa) Possibilidade de criação de documentos em lote utilizando templates e digitalização de documento com integração com Scanners;
- bb) Permissões de visualizações individualizadas por organização, tendo os seguintes perfis disponíveis em cada organização: Administrador, Gerente e Básico;
- cc) Possibilidade de administração dos cadastros e manutenção de organizações/empresas, de usuários, acesso a todas as ações de um usuário e de todos os logs;
- dd) Ambiente isolado contendo recursos como bancos de dados próprios, Storage e App Service Plan próprios;
- ee) Informações sensíveis persistidas no banco de dados são encriptadas e as chaves armazenadas em HSMs;
- ff) Armazenamento de documentos em storages encriptados utilizando o algoritmo AES-256;
- gg) Fornecimento de Service Level Agreement – SLA com disponibilidade da aplicação de 99.5%, persistência dos arquivos de 99.9999999999% e resposta à incidentes em até 2 (duas) horas;
- hh) Permitir definir posicionamento das marcas da versão para impressão por organização;
- ii) Permitir definir configurações do e-mail por organização;
- jj) Opção para deixar o "Notificar participantes" da assinatura em lote desmarcado por padrão;
- kk) Adicionar o nome do documento no assunto do e-mail de notificação;
- ll) Exibir signatários pendentes na listagem de documentos;
- mm) Redimensionar representação visual da assinatura ao posicionar;

- nn) Permitir subir nova versão de um documento;
- oo) Permitir rubricar todas as páginas sem precisar clicar em todas elas;
- pp) Suporte a certificado de atributo ICP-Brasil.

3.1.1. Integração e APIs

- a) Autenticação integrada com outras aplicações utilizando OAuth2 e OpenID Connect;
- b) APIs REST para submissão de fluxos de documentos;
- c) Vasta lista de exemplos no GitHub;
- d) Widget para Assinatura embutida;
- e) Webhooks e APIs para integração com sistemas de cobrança.
- f) A integração entre aplicações externas e à plataforma deve ser feita de forma segura, havendo sigilo, autorização, autenticação e integridade no tráfego de informações nos casos em que o usuário julgar necessário.
- g) Deverá ser disponibilizado material instrutivo contendo todos os procedimentos, parametrizações e configurações necessários à realização das integrações via API.

3.1.2. Mobile

- a) Importação de certificados para o dispositivo;
- b) Assinatura digital com certificado instalado no dispositivo;
- c) Submeter documentos para assinatura diretamente no dispositivo;
- d) Coleta de posição geográfica.

3.1.3. Permissões

- a) Permissões individualizadas por organização;
- b) Permissões por pasta e subpastas;
- c) Os usuários podem ter os seguintes perfis em casa organização:

- I. Administrador;
- II. Gerente;
- III. Operador;
- IV. Básico.

3.1.4. Administração

- a) Cadastro e manutenção de organizações/empresas;
- b) Cadastro e manutenção de usuários;
- c) Acesso a todas as ações de um usuário;
- d) Acesso a todos os logs de um usuário.

3.1.5. Assinatura Digital - Assinatura Eletrônica Qualificada

- a) Deverá estar em conformidade com os padrões estabelecidos na Lei 14.023/2020;
- b) Conformidade com as Políticas de Assinatura da ICPBrasil;
- c) Assinatura nos padrões PDF (PAdES), XAdES e CAdES;
- d) Verificação de Documentos assinados digitalmente por aplicações de terceiros;
- e) Posicionamento da representação visual da assinatura PAdES configurada pelo usuário no momento da assinatura ou na submissão do documento;
- f) Suporte a certificados não ICPBrasil;
- g) Suporte para Firefox e Google Chrome (Windows, Mac OS e Linux) e Microsoft Edge e Microsoft Edge;
- h) Cache de LCRs;
- i) Centralizador de LCRs em URL única;
- j) Suporte ao Decreto 10.278/2020;

3.1.6. Assinatura Eletrônica Avançada

- a) Deverá estar em conformidade com os padrões estabelecidos na Lei 14.023/2020;
- b) Validação de biometria facial com validação utilizando de base biométrica própria ou de terceiros;
- c) Adição de carimbo de tempo ICP-Brasil opcional como prova de data e integridade;
- d) Armazenamento de trilha de auditoria com:

- e) Selfie;
- f) IP do signatário;
- g) Geolocalização do computador ou dispositivo;

3.1.7. Assinatura Eletrônica Básica

- a) Deverá estar em conformidade com os padrões estabelecidos na Lei 14.023/2020;
- b) Verificação de identidade por SMS, e-mail e OTPs, código de verificação obtido com o app Google Autenticador app ou WebPKI app próprio;
- c) Adição de carimbo de tempo ICP-Brasil opcional como prova de data e integridade;
- d) Armazenamento de trilha de auditoria com:
 - I. Selfie;
 - II. IP do signatário;
 - III. Geolocalização do computador ou dispositivo;

3.1.8. Certificado Digital

- a) Estatísticas de uso dos certificados de cada usuário;
- b) Relatório de aviso de vencimento dos certificados;
- c) Configuração da representação visual da assinatura para cada certificado do usuário;

3.1.9. Identificação de usuários

- a) Login com certificado digital;
- b) Validação de e-mail e celular de usuários no momento do cadastro;
- c) Duplo fator de autenticação com SMS e OTP;
- d) Suporte à integração com Active Directory utilizando SAML 2.0;
- e) Logs de todas as operações do usuário;

3.1.10. Fluxo de assinaturas

- a) Fluxo customizável, sequencial e/ou em paralelo;
- b) Perfis disponíveis:
 - I. Signatário;
 - II. Observador;
 - III. Aprovador;
- c) Envio de e-mails para todos os passos do fluxo;
- d) Inserção de marca de Visto em todas as páginas do documento pelo perfil de Observador;
- e) Assinar documentos em lote;
- f) Assinatura de documentos utilizando QRCode;
- g) Suporte a envelope de documentos;

3.1.11. Importação e criação de documentos

- a) Organização de documentos em pastas e subpastas;
- b) Criação de documentos em lote utilizando templates;

3.1.12. LGPD

- a) Termo de consentimento customizável;
- b) Controle de versões e clientes que necessitam assinar a nova versão;
- c) Retirada de consentimento;

3.1.13. Financeiro

- a) Relatórios de consumo por assinatura ou documento;

3.2. FUNCIONALIDADES OPCIONAIS

3.2.1. Integração com Certificado de Atributo ICPBrasil

- a) Inclusão de certificados de atributo do cliente na assinatura digital;

3.2.2. Integração com Digitalização de documentos

- a) Suporte a digitalização de documentos direto do browser;
- b) Aderência a decreto 10.278/2020;

3.2.3. Integração com HSM

- a) Assinar documento utilizando certificados armazenados em HSMs;
- b) Assinatura digital sem a necessidade de instalação de plugin no browser;

3.2.4. Infraestrutura

- a) Todos os serviços integrantes da solução devem estar hospedados em nuvem, como Microsoft Azure e Amazon AWS.
- b) Cada cliente deve possuir um ambiente isolado contatado recursos como bancos de dados próprios, Storage e App Service Plan próprios.
- c) As informações sensíveis persistidas no banco de dados devem ser encriptadas e as chaves armazenadas em HSMs.
- d) Os documentos devem ser armazenados em storages encriptados utilizando o algoritmo AES-256;
- e) Deve ter integração com serviço de logs New Relic Sink;

3.2.5. Suporte Técnico

- a) O Suporte Técnico será prestado em caso de falhas, correção de eventuais defeitos e atualização de versão em caso de evolução ou de mudanças na legislação.
- b) O Suporte Técnico será prestado diretamente aos técnicos da contratante no horário comercial no formato 8X5, exceto em feriados nacionais.
- c) Os pedidos de atendimento deverão ser registrados formalmente em site próprio.
- d) Será fornecido também e-mail corporativo com essa finalidade.

3.2.6. SaaS

3.2.6.1. A solução compreende o fornecimento de softwares na modalidade Software como Serviço (SaaS), devendo contemplar os seguintes sistemas:

3.2.6.2. Além de fornecer o software, a empresa contratada deverá providenciar o licenciamento de uso, no modelo Software como Serviço (SaaS), que possibilite a assinatura digital (com certificado digital) e eletrônica (sem certificado digital) de documentos eletrônicos com recursos que assegurem a integridade e autenticidade deles, atribuindo-lhes plena validade jurídica, incluindo os serviços de ativação, implantação, parametrização, extração, migração da base de dados dos sistemas atuais para o novo (se for o caso), armazenamento em nuvem, treinamentos, manutenção corretiva e evolutiva e suporte técnico.

3.2.6.3. A solução deverá ser disponibilizada no modelo SaaS, com hospedagem do banco de dados e da aplicação em data center próprio da contratada, podendo ser terceirizado por conta da contratada. A solução deverá ser totalmente Web, ou seja, de forma que os usuários não precisem baixar manualmente nenhum software ou aplicativo específico para utilizá-la.

3.2.6.4. O ambiente deve estar totalmente isolado com banco de dados e storage exclusivo para cada cliente.

3.2.6.5. Toda a aplicação deverá funcionar em tecnologia cloud computing, nas nuvens, onde o fornecedor será o responsável pela disponibilização de data centers, segurança da

informação, backups, suporte técnico, atualização e correções de sistemas e disponibilização de acesso a todos os usuários, mediante previsão contratual.

- 3.2.6.6. A empresa contratada deve ser especializada no fornecimento do SaaS requerido e no fornecimento dos serviços de licenciamento de uso, ativação, implantação, disponibilização, parametrização, migração da base de dados dos sistemas atuais para os novos (caso necessário), treinamentos, manutenção corretiva e evolutiva, atualização e suporte técnico para a referida solução SaaS, visando a atender às demandas do CONTRATANTE conforme definidas nas especificações deste Termo de Referência.
- 3.2.6.7. A modalidade Software como Serviço transfere para a CONTRATADA a responsabilidade pela contratação de licença, fornecimento da infraestrutura de hospedagem do serviço, e pela instalação, gerenciamento e suporte técnico do software e da hospedagem e demais recursos necessários para a oferta do serviço contratado;
- 3.2.6.8. É responsabilidade da CONTRATADA a realização das cópias de segurança (backups) diárias de todos os dados, os quais deverão ser mantidos em ambiente seguros para que, em caso de desastre, os dados sejam totalmente recuperados e o serviço esteja disponível em menor tempo possível;
- 3.2.6.9. O serviço deve estar hospedado em ambiente seguro que adote as melhores práticas de segurança e contemple todos os Softwares (incluindo SGBD) e Hardwares necessários para seu pleno e adequado funcionamento;
- 3.2.6.10. Passam a ser responsabilidade integral da CONTRATADA as garantias da disponibilidade da solução e da atualização contínua do sistema, de forma transparente para todos os usuários.

3.3. REQUISITOS TÉCNICOS

- 3.3.1. Deve funcionar corretamente nos navegadores mais utilizados (pelo menos Google Chrome, Microsoft Edge e Mozilla Firefox nas versões mais recentes e estáveis).
- 3.3.2. Conceder permissão de acesso somente a usuários autorizados. Usuários não autorizados não podem ter qualquer acesso, formal (entrada via tela de login) ou informal (tentativa de acessar URL diretamente pelo browser).
- 3.3.3. A solução não deverá armazenar dados pessoais ou sensíveis localmente nas estações de trabalho para ser utilizado, mesmo que temporariamente esteja relacionado com credenciais de acesso e permissões de acesso.
- 3.3.4. O sistema para o processamento de toda a solução, juntamente com os seus respectivos bancos de dados, deve ser totalmente hospedado em nuvem, ficando sob responsabilidade da CONTRATADA manter elevados critérios de segurança e disponibilidade exigidos neste Termo de Referência, inclusive arcando com as despesas de hospedagem ou quaisquer outras que se façam necessárias à sua manutenção.
- 3.3.5. Todo acesso web deverá ser realizado por meio de protocolo HTTP seguro (HTTPS) com certificado criptográfico.
- 3.3.6. O datacenter deve assegurar a disponibilidade de recursos de infraestrutura suficientes para o bom funcionamento da solução, sendo, espaço em disco (conforme especificações), memória, processador, link de internet etc.
- 3.3.7. O datacenter deve garantir a total segurança dos dados que serão de acesso restrito aos usuários determinados pelo CRCMG.

3.3.8. Permitir o acesso online por meio dos sistemas operacionais Windows, Mac e dispositivos móveis (Smartphone/Tablet) IOS e Android.

3.3.9. A nuvem utilizada deverá ter, preferencialmente, as certificações de CSA (Cloud Security Alliance), SOC, ISO 9001 (Padrão de Qualidade), ISO 27001 (Controle de Gerenciamento de Segurança), ISO 27017 ou 27018 (Proteção de Dados Pessoais) e PCI, com relatórios de controle de auditorias e gerais, dentro do padrão tecnológico da Segurança da Informação.

3.3.10. A solução deve garantir que um dado foi salvo e que poderá ser recuperado quando necessário no futuro (Persistência dos arquivos: 99.999999999%).

3.4. DISPONIBILIDADE DA SOLUÇÃO CONTRATADA - SLAS

3.4.1. A Solução Contratada estará sujeita a monitoramentos, correções, atualizações e ajustes para sua plena disponibilidade. Para tanto, a CONTRATADA será responsável pela prestação dos serviços do pessoal técnico qualificado, na quantidade adequada, para garantir a plena qualidade dos serviços entregues, ficando sob sua definição qualquer composição de recursos, otimização de rotinas ou procedimentos.

3.4.2. A disponibilidade da solução deverá ser garantida por profissionais técnicos qualificados para apoiar a implementação, o uso e o monitoramento dos recursos do SaaS e da plataforma em nuvem que lhe dá sustentação. A atividade de disponibilidade também abrange a resolução de problemas que comprometam a estabilidade, a segurança da informação ou quaisquer outros fatores que afetem o funcionamento normal dos serviços de computação em nuvem fornecidos ao CONTRATANTE.

3.4.3. A disponibilidade da Solução Contratada deverá ser garantida no nível de, no mínimo, 99,5% por mês (24 x 7), estando inclusas no 0,5% de indisponibilidade, paradas programadas e atualizações da Solução, previamente combinadas com a CONTRATADA.

3.4.4. Tabela de glosa de indisponibilidade da solução contratada

Sigla	Indicador	Definição	Fórmula de Cálculo	Aferição
DAC	Índice de Disponibilidade da Instância.	Percentual de disponibilidade das instâncias.	$DAC = 100 - [TII / TDC] * 100$ onde: TII = Tempo em minutos de indisponibilidade da Solução no mês. TDC = Tempo em minutos de disponibilidade mensal contratada.	Relatório Mensal de Ocorrência de Indisponibilidades.
Pagamento				
Valor Total = Valor Mensal do Serviço de Operação, sem considerar descontos (glosas)				
Fórmula de pagamento				
Condição			Valor a pagar (R\$)	
Se DAC >= 99%			Valor Total	
Se DAC < 99%			Valor Total * {[100% - (99% - DAC) * 6]}	

3.4.4.1. O fator sêxtuplo aplicado ao indicador de indisponibilidade da Solução Contratada tem por motivo tornar exigente a gerência daquele ambiente por parte da CONTRATADA.

3.5. CÓPIA DE SEGURANÇA

- 3.5.1. A recuperação de desastres eficaz minimiza a interrupção causada por qualquer acidente e garante o tempo de retorno adequado das atividades, sem prejuízos para as operações e os negócios. Assim, a CONTRATADA deverá implementar os serviços necessários para atender às expectativas de recuperação conforme estabelecido abaixo.
- 3.5.2. O ponto de retorno máximo aceitável para recuperação íntegra de dados, após um desastre que corrompa a base de informações do CONTRATANTE denomina-se RPO. Neste Instrumento, o RPO aceitável, sem glosa, será de 24 horas.
- 3.5.3. O tempo máximo para a recuperação e disponibilidade do SaaS (RPO) será de 4 horas, sendo o serviço de recuperação qualificado como indisponibilidade de alta criticidade e avaliado conforme a Tabela de Criticidade do Chamado.

3.5.4. Tabela de glosa de estouro de RPO

Sigla	Indicador	Definição	Fórmula de Cálculo	Aferição
RPO	Índice de Ponto de Retorno	Quantidade de horas entre o desastre e a última cópia full e íntegra da base de informações do CONTRATANTE, utilizada no SaaS, após a ocorrência do desastre.	RPO = HD - HB onde: HD = Hora em que ocorreu o desastre. HB = Hora da última cópia. RPO = Quantidade de horas entre o desastre e a última cópia	Relatório de registro de cópia full íntegra e testada; e Relatório de ocorrência do desastre.
Pagamento				
Valor Total = Valor Mensal do Serviço de Operação, sem considerar descontos (glosas)				
Fórmula de pagamento				
Condição		Valor a pagar (R\$)		
Se RPO ≤ 24 horas		Valor Total		
Se RPO > 24 horas		Valor Total * [100% - 10%*RPO/24]		

3.6. SERVIÇO DE TREINAMENTO

- 3.6.1. O treinamento objetiva a transmissão dos conhecimentos necessários para que a equipe técnica do CONTRATANTE suporte o funcionamento da solução.
- 3.6.2. O treinamento deverá ser realizado por meio de workshop remoto com carga horária mínima de 2 (duas) horas e deverá abordar as informações necessárias à gerência e administração da solução.
- 3.6.3. Ao término do treinamento deverão ser fornecidos atestados de participação, contendo no mínimo o nome do aluno, assunto, entidade promotora, carga horária, período de realização, ministrante e conteúdo programático.
- 3.6.4. Toda a despesa necessária para realização dos treinamentos correrá por conta da contratada.
- 3.6.5. A contratada deverá disponibilizar manuais/tutoriais digitais de uso do sistema com todas as orientações sobre as funcionalidades e ferramentas disponíveis no sistema.

3.7. SUPORTE TÉCNICO

3.7.1. O serviço de Suporte Técnico será dividido em preventivo e corretivo, ambos visando restabelecer ou prevenir problemas futuros na disponibilidade do Ambiente e da Solução Contratada, tais como dúvidas técnicas, falhas, erros, defeitos ou vícios identificados no seu funcionamento.

3.7.2. Suporte preventivo

3.7.2.1. Todo Suporte Técnico preventivo e de atualização de versão tem por finalidade garantir a sustentação, a atualização da solução e a plena utilização do SaaS durante a vigência do contrato. Trata-se de uma atividade proativa da CONTRATADA.

3.7.2.2. O suporte técnico preventivo tem como escopo:

- a) Sanar dúvidas relacionadas à instalação, configuração, atualização e uso do SaaS e da Solução Contratada;
- b) Atualizar e garantir a performance da Solução Contratada e do SaaS;
- c) Aplicar nova versão em recurso de software da Solução Contratada para eliminar ou minimizar o impacto de vulnerabilidades conhecidas; e
- d) Escalar recursos da Solução Contratada para garantir a performance do SaaS.

3.7.3. Suporte Corretivo

3.7.3.1. O Suporte Técnico corretivo realizado tem como pressuposto que a CONTRATADA tenha efetuado as validações e testes necessários que garantam o atendimento da qualidade requerida para a disponibilidade do Ambiente e Solução Contratada, durante a vigência do contrato.

3.7.3.2. A resolução dos chamados de suporte corretivo deverá ocorrer em conformidade com os prazos estipulados e respeitando as condições e os níveis de serviço exigidos, que são contados a partir das solicitações de correção de incidentes e serão classificados conforme as criticidades no quadro a seguir, sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE, seja em honorários, deslocamento e transporte, alimentação e/ou hospedagem de qualquer técnico ou recurso, no caso de atendimento presencial.

Tabela de criticidade de chamados

Criticidade do chamado	Característica	Prazo para início do atendimento	Prazo para conclusão do atendimento
Alta	Incidentes ou bugs de sistema que impedem processos de negócio de serem executados, <u>com paralisação</u> do SaaS ou comprometimento grave de dados, de desempenho ou de processos.	Até 2 horas úteis	Até 8 horas úteis
Média	Dúvidas, incidentes ou bugs de sistema que impedem parcialmente a conclusão de operações de negócio, <u>sem paralisação</u> do SaaS, mas com comprometimento parcial de dados, de desempenho ou de processos.	Até 4 horas úteis	Até 12 horas úteis
Baixa	Dúvidas, incidentes ou bugs de sistema <u>sem paralisação</u> do SaaS, que causam impactos pouco expressivos aos processos, com pequeno ou nenhum comprometimento, permitindo que a CONTRATANTE continue operando o sistema.	Até 24 horas úteis	Até 48 horas úteis

3.7.3.3. A CONTRATADA deverá atender ao suporte técnico corretivo conforme as requisições do CONTRATANTE em horário comercial (de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 18h00, exceto feriados).

Tabela de glosa sobre tempo excedido para conclusão de incidente

3.7.3.4. Para o tempo de restauração do Serviço será aplicada a Tabela de Glosa abaixo:

Indicador	Descrição	Tempo 1ª Resposta	Tempo de Solução	Grau de Cumprimento
Alta	Qualquer incidente que impeça a operação integral do Serviço.	35 minutos	2 horas (solução definitiva ou de contorno)	95%
Média	Qualquer incidente que impeça a operação de alguma funcionalidade do Serviço.	2 horas	4 horas (solução definitiva ou de contorno)	95%
Baixa	Qualquer incidente que seja identificado no Serviço, mas que não cause prejuízo a nenhuma funcionalidade da Solução.	4 horas	72 horas (solução definitiva ou de contorno)	85%

3.7.3.5. São considerados para efeitos dos níveis exigidos:

- Prazo para conclusão do atendimento: tempo decorrido entre a solicitação efetuada pelo CONTRATANTE à Contratada e a resolução do atendimento, confirmado e aceito pelo responsável por parte do CONTRATANTE;
- Caso haja a necessidade de utilizar soluções de contorno para o restabelecimento da solução, a CONTRATADA deverá entregar ao responsável do CONTRATANTE, durante o prazo de solução, o plano de ações para a entrega da solução definitiva;
- O atendimento às solicitações de criticidade ALTA não pode ser interrompido até o completo restabelecimento do SaaS, mesmo que se estenda para períodos noturnos, sábados, domingos e feriados. Nesse caso, não pode implicar em custos adicionais ao CONTRATANTE. A interrupção do serviço de resolução de uma solicitação desse tipo de criticidade por parte da Contratada, e que não tenha sido previamente autorizada pelo CONTRATANTE, pode ensejar em aplicação de penalidades previstas;
- Depois de concluído o serviço de resolução, a CONTRATADA deve comunicar o fato ao responsável do CONTRATANTE e solicitar autorização para o fechamento do chamado. Caso o CONTRATANTE não confirme a solução definitiva do problema, o chamado deve permanecer aberto até que seja efetivamente solucionado. Nesse caso, o CONTRATANTE deve fornecer as pendências relativas à solicitação em aberto;
- O CONTRATANTE deve encaminhar à CONTRATADA, quando da reunião de apresentação inicial, a relação nominal dos responsáveis do CONTRATANTE a abrir e a fechar chamados para resolução de problemas;
- Sempre que houver quebra dos níveis de serviço exigidos, o CONTRATANTE deve emitir notificação à CONTRATADA, que terá o prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, contados a partir do recebimento, para apresentar as justificativas para as falhas verificadas. Caso não haja manifestação dentro desse prazo ou caso o CONTRATANTE entenda serem improcedentes as justificativas apresentadas, o pagamento mensal será glosado, conforme o nível de serviço transgredido e rito administrativo apropriado;

- g) Para o pagamento mensal, deve-se respeitar o nível de serviço definido na Tabela de Criticidade do Chamado. A glosa terá como base o valor mensal referente ao pagamento do Serviço Mensal de Operação;
- h) As paradas programadas, que englobam, por exemplo: manutenção de softwares (correções de erros, ajustes, atualizações, necessidades legais), reorganização de Banco de Dados e aplicação de patches (atualização de Sistema operacional) e outras ações que possam provocar a indisponibilidade do SaaS devem ser comunicadas formalmente, e com antecedência de, no mínimo, 48 horas ao responsável do CONTRATANTE e devem ser realizadas fora do horário comercial;
- i) A CONTRATADA não será responsabilizada pelo prazo máximo estabelecido na Tabela de Criticidade do Chamado quando o chamado for originado por falha, interrupção ou qualquer outra ocorrência nos serviços de telecomunicações ou energia elétrica que atendem à infraestrutura interna da CONTRATANTE; indisponibilidade de dados, inconsistência de dados e informações geradas pela CONTRATANTE; infraestrutura e capacidade de ambiente de tecnologia da CONTRATANTE, não se caracterizando, nesses casos, a indisponibilidade dos serviços ou inadimplemento da CONTRATADA.
- j) No final do atendimento e resolução da ocorrência, o técnico da CONTRATADA realizará, em conjunto com representantes da CONTRATANTE, testes para verificação dos resultados obtidos, certificando-se do restabelecimento à normalidade e/ou resolução do problema.
- k) Ao término dos testes e do atendimento (fechamento do chamado), a CONTRATADA deverá registrar, detalhadamente, por e-mail, as causas do problema e a resolução adotada; e
- l) Nos casos em que o atendimento não se mostrar satisfatório, a CONTRATANTE fará reabertura do chamado, mantendo-se as condições e prazos do primeiro chamado.

3.8. REQUISITOS DE SEGURANÇA E SIGILO

- 3.8.1. A CONTRATADA deverá dispor de recursos, soluções técnicas e medidas para garantir a proteção dos dados e permissões de acesso sob sua custódia, antecipando ameaças à privacidade, segurança e integridade, prevendo acesso não autorizado às informações e tratando os casos de incidentes de segurança da informação, informando a CONTRATANTE eventos não previstos ou não desejados que acarretem dano à confidencialidade, disponibilidade, integridade ou autenticidade dos dados da CONTRATANTE hospedados em seu ambiente computacional;
- 3.8.2. A CONTRATADA deverá assegurar que as informações sob sua custódia, obtidas e geradas no decorrer do contrato, serão tratadas como informações sigilosas, não podendo ser usadas por esta contratada ou fornecidas a terceiros, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal do contratante;
- 3.8.3. A CONTRATADA deverá executar os serviços em caráter de confidencialidade, resguardando que os recursos, dados e informações de propriedade da CONTRATANTE, e quaisquer outros, repassados por força do objeto desta licitação e do contrato, constituem informação privilegiada e possuem natureza sigilosa;
- 3.8.4. A CONTRATADA comprometer-se-á a preservar os dados da CONTRATANTE contra acessos indevidos e abster-se de replicar estes dados fora do território brasileiro, devendo informar imediatamente e formalmente à CONTRATANTE qualquer tentativa, inclusive por meios judiciais, de acesso a estes dados;
- 3.8.5. Pertencerão exclusivamente ao CONTRATANTE os direitos relativos aos documentos e dados gerados pelo CONTRATANTE dentro da plataforma durante a vigência do Contrato, sendo vedada sua reprodução, transmissão e/ou divulgação sem o seu respectivo consentimento.
- 3.8.6. A propriedade dos dados e informações gerados pela CONTRATANTE no ambiente provido pela CONTRATADA, a qualquer momento, durante a vigência, término ou expiração do contrato, será exclusivamente da CONTRATANTE.

3.9. ENCERRAMENTO CONTRATUAL – PORTABILIDADE, MIGRAÇÃO E TRANSIÇÃO CONTRATUAL

- 3.9.1. O serviço contratado deve permitir a portabilidade de dados, de forma que os documentos do contratante estejam disponíveis para transferência de localização, em prazo adequado e sem custo adicional, de modo a garantir a continuidade do negócio e possibilitar a transição contratual.
- 3.9.2. No caso de rescisão ou encerramento contratual, a contratada deverá cumprir as seguintes exigências do contratante:
- 3.9.3. Dispor de meios que proporcionem a portabilidade dos serviços objeto desta contratação e tornem possível a migração da base de dados, documentos, parâmetros, históricos, lançamentos e registros para os sistemas de outros fornecedores que venham a prestar os serviços para o CRCMG futuramente;
- 3.9.4. Garantir acesso a todo o sistema e à base de dados, de forma segura, e disponibilizar recursos para que a outra empresa que venha a prestar os serviços objeto desta contratação realize a migração dos dados no menor tempo possível, de forma a assegurar a continuidade do negócio;
- 3.9.5. Apoiar o CRCMG durante todo o processo de migração, fornecendo todas as informações necessárias para que a empresa substituta tenha plenas condições de realizar a portabilidade dos serviços com segurança e eficiência;
- 3.9.6. Garantir que todo o conteúdo, banco de dados, documentos, dados e informações produzidos pelo serviço, objeto deste Termo de Referência, sejam oficialmente entregues ao CRCMG;
- 3.9.7. Os dados devem estar disponíveis para migração até o prazo de 90 (noventa) dias após a rescisão ou término contratual, podendo este prazo ser prorrogado sob manifestação explícita do CRCMG;
- 3.9.8. **Após a migração completa e a formalização de pedido da CONTRATANTE**, a CONTRATADA será responsável pela desativação e exclusão de todo conteúdo, banco de dados, documentos, dados e informações que esteja em sua posse;
- 3.9.9. Por migração, fica subentendido que “a migração de dados é o processo de seleção, preparação, extração e transformação de dados e transferência permanente de um sistema de armazenamento de computador para outro”, ou seja, a CONTRATADA será a responsável por todo o processo, desde a seleção até a transferência para o novo sistema. Cabe à CONTRATANTE providenciar junto à empresa atual os meios necessários para que a CONTRATADA possa realizar este serviço. Ressalta-se que este serviço só será realizado no caso de uma nova empresa oferecer uma outra solução.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Sustentabilidade

- 4.1. Além dos critérios de sustentabilidade previstos no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, se aplicáveis.

Subcontratação

- 4.2. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da contratação

- 4.3. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

Vistoria

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

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

- 5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:
- 5.1.1. Início da execução do objeto: a execução dos serviços deverá ter início no dia 17/05/2024;
 - 5.1.2. A descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias, procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho encontram-se previstos no item 3 deste Termo de Referência.

Local e horário da prestação dos serviços

- 5.2. Os serviços serão prestados em ambiente lógico.

Rotinas a serem cumpridas

- 5.3. A execução contratual observará as rotinas descritas no item 3 deste Termo de Referência.

Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)

- 5.4. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

Procedimentos de transição e finalização do contrato

- 5.5. Os procedimentos de transição e finalização do contrato seguirão as disposições estabelecidas no item 3.9 deste Termo de Referência.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
- 6.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

- 6.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
- 6.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Preposto

- 6.6. 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.
- 6.7. A 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.

Fiscalização

- 6.8. 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).

Fiscalização Técnica

- 6.9. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);
- 6.10. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);
- 6.11. Identificada qualquer inexistência ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);
- 6.12. 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV);
- 6.13. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V);
- 6.14. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

Fiscalização Administrativa

- 6.15. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).
- 6.16. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

Gestor do Contrato

- 6.17. 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).
- 6.18. 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).
- 6.19. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).
- 6.20. 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).
- 6.21. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).
- 6.22. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).
- 6.23. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará os procedimentos de aferição da qualidade da prestação dos serviços previstos no item 3 deste Termo de Referência.

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

7.1.1.1. não produzir os resultados acordados,

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

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

Do recebimento

7.2. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133, de 2021 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

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

7.4. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

7.5. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

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

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

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

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

- 7.7.3. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)
- 7.7.4. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 7.7.5. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
- 7.8. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
- 7.9. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:
- 7.9.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).
- 7.9.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;
- 7.9.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- 7.9.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
- 7.9.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
- 7.10. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 7.11. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 7.12. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Liquidação

- 7.13. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.
- 7.14. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021
- 7.15. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
- 7.15.1. o prazo de validade;
 - 7.15.2. a data da emissão;
 - 7.15.3. os dados do contrato e do órgão contratante;
 - 7.15.4. o período respectivo de execução do contrato;
 - 7.15.5. o valor a pagar; e
 - 7.15.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 7.16. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;
- 7.17. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *on-line* ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.
- 7.18. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).
- 7.19. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.
- 7.20. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

- 7.21. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.
- 7.22. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

- 7.23. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 10(dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.
- 7.24. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA de correção monetária.

Forma de pagamento

- 7.25. O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado ou por meio de boleto.
- 7.26. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 7.27. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 7.27.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 7.28. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

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

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

- 8.1. O contratado será selecionado por meio da realização de procedimento de dispensa de licitação, na forma eletrônica, com fundamento na hipótese do art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, que culminará com a seleção da proposta de MENOR PREÇO GLOBAL DO ITEM.

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

- 8.3. **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;
- 8.4. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 8.5. **Microempreendedor Individual - MEI:** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;
- 8.6. 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;
- 8.7. **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.
- 8.8. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 8.9. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz
- 8.10. **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.
- 8.11. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

- 8.12. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 8.13. 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.
- 8.14. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

- 8.15. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 8.16. 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;
- 8.17. 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;
- 8.18. 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.
- 8.19. 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.

Qualificação Econômico-Financeira

- 8.20. 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;
- 8.21. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, *caput*, inciso II);

Qualificação Técnica

- 8.22. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.
- 8.22.1. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.
- 8.22.2. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.
- 8.22.3. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.
- 8.23. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:
- 8.23.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados

na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

8.23.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

8.23.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

8.23.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

8.23.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;

8.23.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação; e

8.23.7. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 12.600,00 (doze mil e seiscentos reais), pelo período de 12 (doze) meses, conforme custos unitários apostos na tabela abaixo:

ITEM	ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS	QTD	VALOR ESTIMADO	
			MENSAL	VALOR TOTAL
1	Franquia mensal de 1.000 documentos, 200 GB de armazenamento total, domínio customizado, sem restrições de assinaturas por documento, número ilimitado de usuários, pagamento de excedentes após a franquia (se for o caso), armazenamento dos documentos assinados por até 3 meses após o término do contrato, atualizações automáticas, suporte técnico limitado a 2 (duas) horas/mês (não cumulativas) e SLA 99,5%. Incluindo a migração dos documentos armazenados na plataforma atual para a nova plataforma de assinatura digital (se for o caso).	12	R\$ 1.050,00	R\$ 12.600,00

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

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos.

10.1.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- a) Centro de custo: 327
- b) Projeto: 5002
- c) Conta contábil: 6.3.1.3.02.01.005 – Serviços de Tecnologia Da Informação

11. RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO

GERENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

GERENTE DE CONTRATAÇÕES

PRESIDENTE